Office de la protection du consommateur

Rapport annuel de gestion 2007-2008

Québec

Office de la protection
du consommateur

Rapport annuel de gestion

2007-2008

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 a été produit par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, Procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

100 %

Dépôt légal – 2008
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-52996-5 (document sur papier)
ISBN : 978-2-550-52997-2 (document électronique)
© Gouvernement du Québec, 2008

Dans le présent rapport, le masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes lorsque le contexte s'y prête.

Monsieur Michel Bissonnet
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G2B 3H0

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Contribuant depuis plus de 35 ans au maintien du climat de confiance nécessaire à la prospérité économique, les interventions de l'Office favorisent un meilleur équilibre dans les rapports entre les consommateurs et les commerçants.

Troisième année du Plan stratégique 2005-2008 de l'Office, le présent Rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard de ses orientations, de ses objectifs et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice,

Original requis et signé

Jacques Dupuis

Québec, juin 2008

Monsieur Jacques Dupuis
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008, et ce, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'administration publique*.

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation des ressources de celui-ci.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et organismes publics du Québec, je déclare que les données contenues dans le présent Rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité et qu'elles sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Québec, juin 2008

L'Office en un coup d'œil

L'Office de la protection du consommateur protège les consommateurs québécois et défend leurs intérêts. Pour ce faire, il les informe, les éduque, applique les lois sous sa responsabilité et favorise la concertation entre les agents socioéconomiques.

Les lois sous la responsabilité de l'Office : la *Loi sur la protection du consommateur*
la *Loi sur les agents de voyages*
la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*
la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*

Information et éducation

Renseignements et soutien aux consommateurs
Interventions dans les médias
Site Internet de l'Office et section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec

Surveillance

Réception et traitement des plaintes des consommateurs
Délivrance de permis d'exploitation
Enquêtes, inspections et vérifications
Interventions juridiques

Concertation

Collaboration avec les associations de consommateurs, les regroupements de commerçants, les ministères et organismes et autres partenaires

Indemnisation et conciliation

Conciliation entre un commerçant et un consommateur pouvant mener au règlement pécuniaire du litige qui les oppose
Indemnisation des consommateurs dans les secteurs comportant un régime de protection financière
Indemnisation des clients des agents de voyages

2007-2008 en chiffres

Répartition géographique des bureaux régionaux

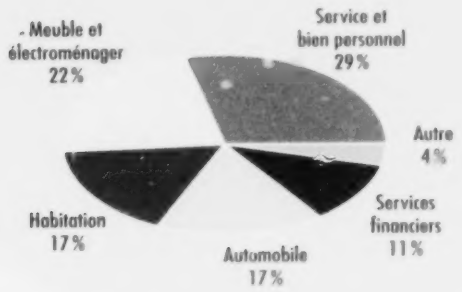
Dépenses réelles de l'Office :

7,6 millions de dollars

100 équivalents temps complet utilisés

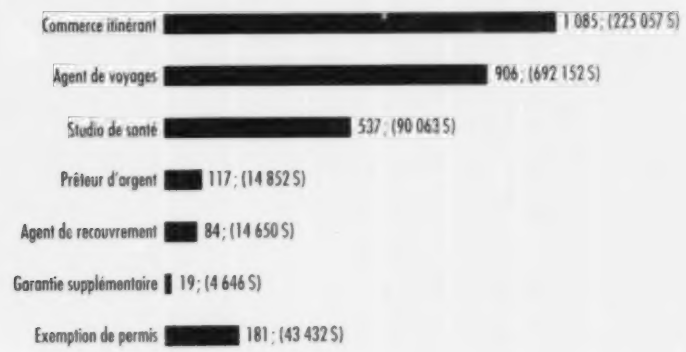
et de soutien traitées

expédiés par l'Office à la demande des consommateurs



et 181 exemptions dans les secteurs suivants :

Droits perçus de 1,1 million de dollars



effectuees

et des amendes imposees d'une valeur de

sur le site Internet de l'Office
et dans la section Renseignements et plaintes
pour les consommateurs de Services Québec

pour un montant
total de

Table des matières

L'Office et le comité de gestion X

Message du président XI

Contexte et faits saillants XIII

Chapitre 1 **Résultats de l'Office** 1

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008 2

Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens 4

Plan stratégique 2005-2008 7

Déclaration de services aux citoyens 19

Chapitre 2 **Ressources de l'Office** 29

Personnel de l'Office 30

Ressources financières 33

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats 35

Évolution des ressources de l'Office entre 1998-1999 et 2007-2008 36

Chapitre 3 **Exigences gouvernementales** 37

Allégements réglementaire et administratif 38

Protection des renseignements personnels et accès à l'information 39

Égalité en emploi des groupes cibles 40

Programme d'aide à la personne 41

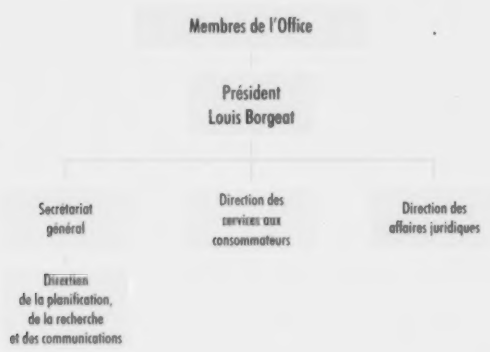
Politique linguistique 42

Éthique et déontologie 42

ANNEXES 43

Organigramme de l'Office au 31 mars 2008

L'annexe II présente l'organigramme détaillé



Membres de l'Office

M. Louis Borgeat
Président de l'Office de la protection du consommateur (à partir de décembre 2007)

M. Yvan Turcotte
Président de l'Office de la protection du consommateur (d'avril à novembre 2007)

M^me^ Renée Condé-Icart
Fondatrice et ancienne directrice générale du Centre de la petite enfance Ami Soleil inc.

M. Pierre Couture
Président de l'Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

M. Jacques Elliott
Éditeur et administrateur d'une firme de consultant

M^me^ Jocelyne Lévesque
Responsable de la formation pratique au Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval

M^me^ Thérèse Richer
Présidente de l'Union des consommateurs et coordonnatrice de l'ACEF Rive-Sud de Québec

M. René Rheault
Retraité, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation

M^me^ Hind Sergieh
Présidente du Groupe Sergieh inc.

Comité de gestion

Jorge Passalacqua
Directeur de la planification, de la recherche et des communications

Gary Frost
Directeur des services aux consommateurs

Louis Borgeat
Président de l'Office de la protection du consommateur

Nicole Papineau
Directrice des affaires juridiques

Gilles Angers
Secrétaire général

Le présent Rapport annuel de gestion rend compte des résultats obtenus par l'Office en 2007-2008. Il illustre les efforts fournis par l'Office pour accroître la participation des acteurs socioéconomiques à la protection des consommateurs. Il décrit les efforts déployés pour la révision de la législation sous la responsabilité de l'Office, mais aussi ceux visant l'amélioration de l'accessibilité des services offerts aux différentes clientèles. Finalement, il met en lumière l'importance accrue accordée par l'Office à la surveillance des marchés.

Depuis l'entrée en vigueur en décembre dernier des nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* touchant en particulier les transactions sur Internet, les consommateurs québécois bénéficient d'une protection accrue, et ce, peu importe le pays où le commerçant avec qui ils ont conclu un contrat tient sa place d'affaires.

Depuis quelques années au Québec, la problématique de l'obésité se retrouve à l'avant-scène, et la publicité de la malbouffe destinée aux enfants est souvent accusée d'être l'une des causes du phénomène. D'ailleurs, le nombre de plaintes déposées auprès de l'Office dans le domaine de la publicité commerciale adressée aux enfants de moins de treize ans en témoigne. À l'heure actuelle, l'Office mène des enquêtes à cet égard et, parallèlement, des constats d'infraction ont été déposés concernant les activités publicitaires de deux entreprises.

Le site Internet de l'Office connaît encore cette année une hausse importante d'affluence. Plus d'un million de visites ont été enregistrées sur sa page d'accueil en 2007-2008. Afin de maintenir cet intérêt et de s'assurer que les consommateurs et les commerçants y trouvent toutes les informations recherchées, le site a été refondu. La nouvelle version du site, en ligne depuis le 31 mars 2008, offre à l'internaute une convivialité accrue. Je tiens aussi à souligner la réussite de la campagne d'information menée par l'Office en 2007-2008 afin de mieux faire connaître la protection financière offerte par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Finalement, beaucoup d'efforts ont été investis au cours de l'année dans le renforcement de la sécurité de l'information numérique, ce qui contribuera de façon significative au renforcement de la protection des renseignements personnels des citoyens.

C'est donc avec fierté que je dépose le Rapport annuel de gestion de l'Office pour l'exercice 2007-2008. Les résultats qui y sont rapportés témoignent concrètement de l'engagement du personnel et des membres de l'Office envers la protection et la défense des intérêts du consommateur québécois.

En novembre 2006, lors de l'audition de l'Office devant la Commission de l'administration publique, les membres de la Commission ont suggéré à l'Office de « rendre compte de manière régulière, dans son Rapport annuel de gestion, de sa capacité à atteindre les objectifs de sa planification stratégique avec les ressources qui lui sont consacrées ». Ensuite, soucieux de connaître les perceptions et les besoins

des Québécois en matière de protection des consommateurs, l'Office a commandé en mars 2008 un sondage téléphonique et des groupes de discussion. La prise en compte de la capacité organisationnelle actuelle et future de l'Office, ainsi que des besoins et des attentes des citoyens se trouveront au cœur des travaux d'élaboration du prochain plan stratégique, qui sera déposé à l'automne 2008.

En terminant, je souhaiterais rendre hommage à mon prédécesseur, M. Yvan Turcotte, qui a été aux commandes pour la plus grande partie de l'année financière, soit d'avril à novembre 2007. Les réalisations de l'Office dont il est question dans le présent Rapport annuel de gestion, l'on été pour la plupart sous sa gouverne, empreinte de dynamisme et d'un grand sens de l'innovation. La qualité de sa gestion au cours des trois dernières années a grandement facilité mon arrivée à la tête de l'Office.

Le président,

Louis Borgeat

Contexte

Depuis 1971, l'Office de la protection du consommateur a pour mission de protéger et de défendre les intérêts des consommateurs québécois. Son intervention dans le marché vise à établir un meilleur équilibre dans les rapports entre les consommateurs et les commerçants et elle contribue à la création du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise.

Les dépenses des consommateurs comptent pour environ 60 % du produit intérieur brut (PIB) du Québec, ce qui fait de la consommation le principal moteur de la croissance économique. Par ailleurs, s'il est vrai que le consommateur contemporain est mieux informé de ses droits, de ses responsabilités et de ses recours, la relation entre le consommateur et l'entreprise se caractérise toujours par la disparité des connaissances. Pour pallier ce déséquilibre et permettre au consommateur de faire des choix de consommation éclairés, l'action de l'Office se traduit par quatre grandes fonctions : l'information et l'éducation des consommateurs et des commerçants ; la surveillance des lois sous sa responsabilité ; la concertation des agents socioéconomiques ainsi que la conciliation et l'indemnisation.

Dans l'accomplissement de ses mandats, l'Office doit tenir compte des différents changements sociétaux qui influent sur le domaine de la consommation. L'épidémie d'obésité des pays occidentaux force les gouvernements mondiaux à agir, notamment en matière du contrôle de la publicité alimentaire destinée aux enfants, ce qui interpelle l'Office à l'égard de son rôle dans le domaine de la publicité commerciale adressée aux enfants de moins de treize ans. Par ailleurs, le développement accéléré des nouvelles technologies, la complexification des contrats, la multiplication des plateformes d'achat, le manque ou la surabondance d'information représentent autant de tendances actuelles faisant tanguer l'équilibre des rapports de force entre les commerçants et les consommateurs, le plus souvent à la défaveur de ces derniers.

Faits saillants

Protection accrue pour les consommateurs qui font des achats par Internet, par téléphone ou par courrier

- Entrée en vigueur, le 15 décembre 2007, du nouveau régime juridique concernant les contrats conclus à distance.

- Divulgation obligatoire au consommateur, avant la conclusion d'un tel contrat, de certains renseignements prévus par la législation.

- À la suite de la conclusion du contrat, en cas de non-respect par le commerçant de ses obligations, possibilité de résolution du contrat et de remboursement du consommateur sous certaines conditions.

Recrudescence des problématiques dans le domaine de la publicité adressée aux enfants

- Recrudescence des plaintes et des dénonciations transmises à l'Office concernant la publicité commerciale adressée aux enfants de moins de treize ans.

- Dépôt de constats d'infraction concernant les activités de deux entreprises et enquêtes en cours.

Meilleure connaissance du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

- Organisation d'une campagne d'information sur le Fonds d'indemnisation entre le 22 février et le 21 mars 2008.
  - Mise en ligne d'un microsite Internet informatif consacré au Fonds d'indemnisation.
  - Distribution de dépliants et d'affiches à tous les agents de voyages du Québec.
  - Publicité sur Internet et dans une dizaine de grands quotidiens québécois.

Site Internet plus convivial

- Organisation de l'architecture du site selon les sujets de consommation les plus populaires.

- Adaptation des textes du site afin de faciliter la compréhension des visiteurs.

- Mise en ligne de la nouvelle version du site Internet de l'Office le 31 mars 2008.

Satisfaction de la clientèle : l'Office en tête de peloton

- Participation, en compagnie de 17 services de onze ministères et organismes québécois différents, à l'enquête multiservice, une initiative du Secrétariat du Conseil du trésor visant à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'aide d'un instrument de mesure standardisé.

- Obtention, par le service de traitement des plaintes et des demandes de renseignements de l'Office, d'un résultat supérieur à la moyenne des 17 services évalués dans le cadre de l'enquête multiservice 2006-2007.

- Écart moyen entre les résultats de l'Office et ceux des autres services de 0,6 sur 10.

Vente itinérante d'appareils de chauffage et de climatisation sous surveillance

- Renforcement des mécanismes de contrôle préalables à la délivrance des permis.

- Identification des administrateurs et des entreprises ayant fait l'objet de plaintes ou de condamnations et, si nécessaire, recommandation de ne pas délivrer le permis ou de le délivrer à certaines conditions.

- Signature avec des entreprises du domaine de trois engagements volontaires imposant des conditions particulières à la pratique de leur commerce.

Remboursement de la dette du Fonds de cautionnement collectif des agents de voyages grossistes

- Anticipation du remboursement rendu possible grâce à la bonne santé financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, dont le surplus s'élève à près de 32 millions de dollars au 31 mars 2008.

- Remboursement, en 2007-2008, du solde du prêt consenti en 2002 par le ministre des Finances du Québec pour le renflouement du Fonds de cautionnement collectif des agents de voyages grossistes.

Travaux visant le renforcement de la sécurité de l'information

- Formation des gestionnaires et des employés en matière de sécurité de l'information.

- Production d'un bilan et de pistes d'amélioration à partir d'un audit du Barreau du Québec et d'une analyse de profil de risque produite par une firme externe spécialisée.

- Révision et renforcement de l'ensemble des politiques en matière de sécurité de l'information prévus en 2008-2009.

Résultats de l'Office

CHAPITRE 1

Sommaire du Plan stratégique 2005-2008 2
Sommaire de la Déclaration de services aux citoyens 4
Plan stratégique 2005-2008 7
Déclaration de services aux citoyens 19

Faits saillants de 2007-2008

- 1,3 million de visites sur le site de l'Office et à la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec, 20 % de plus qu'en 2006-2007
- Poursuite de l'actualisation et de la modernisation des lois sous la responsabilité de l'Office
- 634 activités de surveillance, 26 % de plus que la cible du Plan stratégique 2005-2008
- Maintien du niveau d'efficience du centre d'appels
- Vérification effectuée dans l'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office

Orientation stratégique
Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur

Axe d'intervention 1
Participation des agents socioéconomiques à la protection du consommateur

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	7
Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.	Des collaborations en recherche, en éducation et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	9

Axe d'intervention 2
Modernisation des services d'information aux consommateurs

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Améliorer l'accessibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.	Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.	Atteinte	10
	Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à trois minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.	À surveiller	11
	Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.	À surveiller	11
	La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.	Atteinte et à maintenir	12

Axe d'intervention 3
Accentuation des activités de surveillance

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Accroître les activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification.	Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 %, d'ici 2008.	Atteinte et à maintenir	13

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Renforcer l'efficacité du dispositif des permis.	L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.	Atteinte	15
	L'évaluation de l'opportunité d'implanter ou de compléter un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera réalisée en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.	Progresse de façon satisfaisante	15

Axe d'intervention 4
Révision législative

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Adapter le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.	Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.	Progresse de façon satisfaisante	16

Axe d'intervention 5
Développement et planification de la main-d'œuvre

OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.	L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008.	Progresse de façon satisfaisante	18

La présente section décrit sommairement les engagements de l'Office en ce qui concerne la qualité de sa prestation de services ainsi que les résultats obtenus en 2007-2008. Plus de détails sont présentés dans la section portant sur les résultats.

Les 19 engagements pour un meilleur service aux citoyens

		Indicateur	Résultat
☐ 1	Rendre le site Internet de l'Office disponible en tout temps.	Taux d'heures de disponibilité du site Internet	100 %
☐ 2	Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.	Taux d'heures d'ouverture pour l'ensemble des bureaux régionaux	95 %
☐ 3	Rendre les bureaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités. S'assurer, en même temps, que son personnel emploie un langage clair et qu'il tienne compte, dans ses communications, des incapacités des personnes handicapées.	Nombre de plaintes déposées par des personnes handicapées en ce qui concerne l'accessibilité, sur le plan physique, de nos bureaux ou la clarté du langage et des communications de l'Office	Aucune plainte déposée
☐ 4	Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompue, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.	Taux d'heures d'accessibilité au service téléphonique	100 %
☐ 5	S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphonique ne dépasse pas trois minutes.	Taux d'appels téléphoniques dont le délai d'attente est inférieur à trois minutes	40 %
☐ 6	Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.	Taux d'heures d'accessibilité à un des systèmes téléphoniques de réponses vocales interactives	100 %
☐ 7	Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet de l'Office.	Taux de réponses aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Internet, envoyées dans les trois jours ouvrables	98 %
☐ 8	Évaluer, périodiquement, la qualité des renseignements fournis à la clientèle par le personnel de l'Office.	Évaluation de la qualité des renseignements réalisée	Partiellement réalisée
☐ 9	Amorcer l'analyse du dossier de plainte à l'endroit d'un commerçant et expédier un accusé de réception au consommateur dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de deux jours ouvrables	96 %
☐ 10	Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables.	Taux de plaintes traitées dans un délai de trente jours ouvrables	84 %

		Indicateur	Résultat
☐	Délivrer le permis approprié, dans un délai de douze jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.	Taux de permis délivrés dans les douze jours ouvrables	78 %
☐	Indemniser les consommateurs dans un délai de quarante jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements.	Taux de consommateurs indemnisés dans un délai de quarante jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements	97 %
☐	Traiter les plaintes et les commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat dans un délai de quinze jours ouvrables.	Taux de plaintes traitées dans un délai de quinze jours ouvrables	83 %
☐	Assurer le suivi des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de service ou de la manière dont l'Office exerce son mandat.	Taux des dossiers suivis d'une action de l'Office	58 %
☐	Présenter, dans son Rapport annuel de gestion, une analyse des plaintes et des commentaires reçus ainsi que des suites qui y furent données.	Une analyse des plaintes et des commentaires reçus est présentée à la page 24	
☐	Mesurer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle au sujet de la qualité des services offerts et la pertinence de son offre de services. Aussi, consulter le personnel en service direct, en ce qui a trait aux améliorations pouvant être apportées à son offre de services.	Un sondage téléphonique et neuf groupes de discussion ont été menés auprès des consommateurs québécois Un sondage a été fait auprès des consommateurs ayant utilisé les services de l'Office Le personnel en service direct n'a pas été formellement consulté. Un groupe de travail a cependant été mis en place pour améliorer le processus de traitement des plaintes et le simplifier	
☐	Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration des services, et rendre compte, dans son Rapport annuel de gestion, des progrès accomplis.	Les engagements et les résultats du Plan d'amélioration des services sont présentés à la page 26	
☐	Traiter les demandes d'accès à l'information dans les délais prescrits par la loi dans un esprit de transparence et dans le respect des renseignements personnels et confidentiels (20 jours ouvrables).	Nombre de demandes d'accès à l'information	38
		Taux des demandes traitées dans un délai de 20 jours ouvrables	95 %
☐	Publier, dans son site Internet, un rapport trimestriel portant sur l'atteinte des engagements énoncés dans sa déclaration de services.	Rapport trimestriel publié dans le site Internet de l'Office	

« Consolider l'intervention de l'Office de la protection du consommateur »

Axe 1

Participation des agents socioéconomiques à la protection du consommateur

L'Office n'est pas le seul organisme œuvrant à la protection du consommateur. Le mouvement associatif a un rôle important et déterminant dans la défense des intérêts des consommateurs. Les associations de l'industrie participent également à cette protection en sensibilisant leurs membres à l'importance d'adopter de saines pratiques commerciales. Le milieu universitaire, quant à lui, contribue par ses recherches à définir les enjeux en matière de consommation et les solutions à élaborer pour l'amélioration des dispositifs de protection des consommateurs. Le développement de partenariats et de collaborations avec ces intervenants constitue donc un objectif de première importance.

Objectif 1.1 Favoriser la concertation entre les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.1.1 Des partenariats seront conclus avec les agents socioéconomiques dans différents secteurs d'activité commerciale, d'ici 2008.

En 2007-2008, l'Office a poursuivi les travaux de plusieurs comités de concertation regroupant, notamment, des représentants de l'industrie et des associations de consommateurs, d'organismes publics et d'autres agents socioéconomiques, en particulier dans les secteurs de la téléphonie cellulaire et du commerce d'automobiles neuves. De plus, sept engagements volontaires ont été signés avec sept entreprises des domaines du commerce itinérant et du recouvrement de créances.

Commerce d'automobiles neuves

Dans le cadre de la table de concertation créée en 2005, l'Office a amorcé, au printemps 2007, des travaux en vue d'établir des règles de conduite applicables à tout le secteur du commerce d'automobiles. Une rencontre réunissant les constructeurs d'automobiles, leurs associations représentatives et celles des détaillants, les associations de consommateurs ainsi que des représentants de l'État (SAAQ, OPC) s'est tenue en avril 2007. Les travaux se sont poursuivis durant l'année 2007 afin de cerner les principales problématiques et de trouver les solutions pour y remédier. Tout comme dans le secteur du commerce d'automobiles d'occasion, l'Office souhaite que ces travaux mènent à l'adoption d'un ensemble de règles de conduite

applicables dans ce secteur d'activités. Les principales problématiques cernées sont le financement, l'indication des prix et la publicité.

Les participants seront convoqués en 2008-2009 afin de commenter les travaux effectués par l'Office à la suite des représentations qu'ils ont faites lors des réunions de la table de concertation.

Téléphonie cellulaire

Au cours de 2006-2007, les travaux de cette table de concertation ont permis de dresser un éventail des problèmes ayant cours dans le secteur de la téléphonie cellulaire :

- l'application des mesures de divulgations préalables prévues par les nouvelles dispositions sur les contrats à distance ;
- les clauses de modifications unilatérales des contrats ;
- l'utilisation d'un modèle de contrat unique partout au Canada ;
- les services promotionnels (services gratuits offerts pour une courte période) ;
- les conditions d'annulation et de résiliation des contrats ;
- le service après-vente et les garanties ;
- l'endettement des jeunes.

À partir de cet inventaire, l'Office a invité les entreprises à souscrire, au moyen d'un engagement volontaire, à un ensemble de règles de conduite. Or, à l'automne 2007, les entreprises ont refusé de souscrire à un tel engagement volontaire. L'Office a donc entrepris la préparation de mesures propres à corriger les problématiques relevées. En 2008-2009, ces mesures seront étudiées dans le cadre de la deuxième phase de modifications à la *Loi sur la protection du consommateur*.

Commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation

Le programme de surveillance mis en place en 2006-2007 dans le domaine du commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation s'est poursuivi en 2007-2008. L'Office exerce une surveillance étroite des commerçants qui font une demande de permis. À la suite de ses analyses, l'Office convoque les commerçants dont les activités sont jugées problématiques et il peut rendre la délivrance de leur permis conditionnelle à la signature d'un engagement volontaire. Cette mesure permet à l'Office de sévir plus promptement et plus sévèrement auprès des commerçants ne respectant pas l'engagement volontaire auquel ils ont souscrit. Trois engagements volontaires ont été signés dans ce domaine en 2007-2008.

Recouvrement de créances

De la même façon, le programme de surveillance mis en place en 2006-2007 dans le domaine du recouvrement de créances s'est poursuivi en 2007-2008. Quatre engagements volontaires ont été individuellement signés avec des agences de recouvrement.

Poursuivre le développement de collaborations avec les agents socioéconomiques en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs afin de maintenir l'efficacité du dispositif de protection.

Cible 1.2.1

Des collaborations en recherche, en éducation et en promotion des droits des consommateurs seront réalisées avec des agents socioéconomiques, d'ici 2008.

En 2007-2008, l'Office a collaboré à trois projets en matière de recherche, d'éducation et de promotion des droits des consommateurs :

- il a collaboré à la campagne « Les prix du cœur de la publicité » avec l'Association coopérative d'économie familiale Rive-Sud de Québec et Centraide ;
- il a participé à la campagne de sensibilisation au crédit et à l'endettement « Dans la marge jusqu'au cou », pilotée par la Coalition des associations de consommateurs du Québec ;
- il a collaboré au projet pilote « Protégez-Vous à l'école » qui visait à favoriser chez les jeunes l'acquisition de réflexes critiques et éclairés quant aux produits qu'ils consomment.

Axe 2

Modernisation des services d'information aux consommateurs

L'accès à une information pertinente, compréhensible et impartiale, de façon individualisée, représente un puissant vecteur d'autonomie du consommateur. À cet égard, l'Office prévoit agir sur trois plans particuliers : l'optimisation de l'infrastructure technologique du centre d'appels visant une accessibilité accrue au service téléphonique ; la bonification de l'information disponible dans le site Internet et dans la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec et la mise en œuvre d'une entente avec Services Québec pour le traitement des appels d'aiguillage.

Objectif 2.1 Améliorer l'accessibilité de l'information mise à la disposition des consommateurs.

Cible 2.1.1 Un centre d'appels sera mis en service, d'ici 2006.

Mis en fonction en avril 2006, le centre d'appels de l'Office a permis des gains de productivité considérables. Depuis, tous les agents de protection du consommateur des onze bureaux régionaux sont reliés en réseau. Grâce à ce centre d'appels, les consommateurs bénéficient également d'une accessibilité accrue aux services de renseignements et de soutien ainsi qu'au traitement des plaintes.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, les gains de productivité de 2006-2007 ont été maintenus en 2007-2008, alors que le nombre moyen d'appels et de demandes de renseignements traités par équivalents temps complet (ETC) est demeuré relativement stable. Toutefois, une diminution de 6 % des ETC alloués a entraîné une baisse à peu près équivalente des appels traités. Dans le tableau qui suit, un ETC n'équivaut pas à une personne. La réponse téléphonique occupe, en moyenne, 40 % de la tâche des agents de protection du consommateur. L'annexe VII fournit une définition de l'indicateur ETC.

Efficience du traitement des appels ainsi que des demandes de renseignements et de soutien

Indicateur	2006-2007	2007-2008	Variation
ETC alloués au traitement des appels et des demandes de renseignement • [A]	11,4	10,7	- 6 %
Appels traités • [B]	217 896	203 245	- 7 %
Demandes de renseignements téléphoniques traitées[1] • [C]	238 525	221 868	- 7 %
Nombre moyen d'appels traités par ETC • [B/A]	19 114	18 995	- 1 %
Nombre moyen de demandes de renseignements traitées par ETC • [C/A]	20 923	20 735	- 1 %
Nombre moyen de demandes de renseignements traitées par appel • [C/B]	1,09	1,09	0 %
Durée moyenne (en secondes) du traitement des appels	280	302	8 %

1. Lors d'un même appel, un agent peut traiter plus d'une demande de renseignements.

En plus de ce gain de productivité, le nouveau système offre une souplesse accrue dans l'organisation du travail des agents de protection du consommateur, ce qui a permis l'accroissement de leur participation aux activités de surveillance de l'Office.

Cible 2.1.2

Le délai d'attente au téléphone sera inférieur à 3 minutes pour 100 % des consommateurs, d'ici 2008.

En 2007-2008, le délai d'attente a été inférieur à trois minutes pour 40 % des consommateurs téléphonant à l'Office. En dépit des gains découlant de la mise en place du système téléphonique et du réaménagement des horaires de travail des agents de protection du consommateur, la cible fixée quant au délai d'attente n'a pas été atteinte.

Indicateur	2006-2007	2007-2008	Variation
Taux d'appels dont le délai d'attente à été inférieur à 3 minutes	74 %	40 %	- 34 %

Le délai d'attente au téléphone est tributaire du volume d'appels téléphoniques, de leur durée moyenne de traitement ainsi que de la quantité de ressources consentie à l'Office. Ce sont les trois principales causes de la chute importante du taux d'appels dont le délai d'attente a été inférieur à trois minutes. D'une part, comme l'indique le tableau de la page 10, les ressources humaines consacrées au traitement des appels ont diminué de 6 %, qui s'explique notamment par la baisse du nombre d'ETC réels disponibles (congé de maladie, postes non comblés à la suite d'un départ, etc.). Pour un centre d'appels de petite taille comme celui de l'Office, cette baisse est significative. D'autre part, le volume d'appels qui s'est présenté sur la file d'attente du système a augmenté de 1 % entre 2006-2007 et 2007-2008, et la durée moyenne de traitement des appels a augmenté de 22 secondes (8 %) durant la même période. Cette dernière augmentation s'explique notamment par la hausse du nombre d'appels portant sur une problématique plus complexe nécessitant davantage d'explications. Finalement, l'intensification de la participation des agents de protection du consommateur aux activités de surveillance de l'Office a fait en sorte de diminuer légèrement la proportion du temps qu'ils consacrent à la réponse téléphonique.

Compte tenu des ressources actuelles disponibles, les gains de productivité envisageables ne sont que marginaux, et cette cible du plan stratégique ne pourra être atteinte au terme du Plan stratégique 2005-2008.

Cible 2.1.3

Une entente de service sera mise en œuvre avec Services Québec, d'ici 2007.

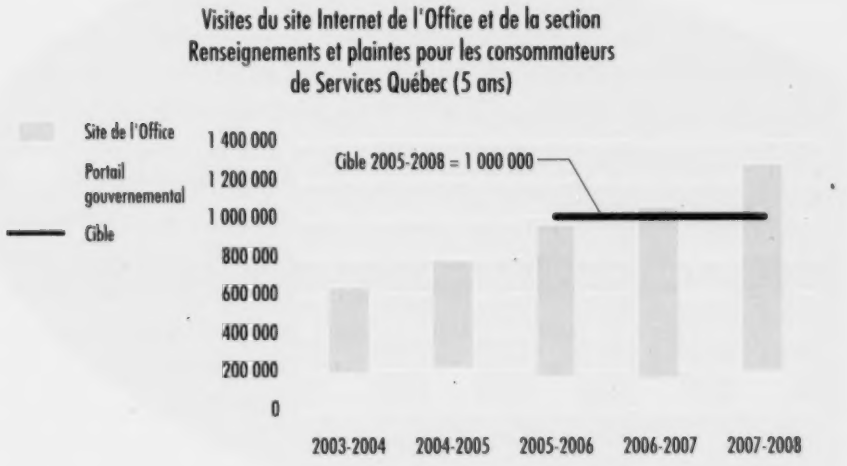
Quelques rencontres ont eu lieu en 2007-2008 entre les représentants de l'Office et ceux de Services Québec en vue d'une collaboration accrue entre les deux organismes. Cependant, aucune entente de service n'a été mise en œuvre. Il a été convenu par les représentants de Services Québec que la conclusion d'une entente de service ne pourra se réaliser avant 2011.

Cible 2.1.4

La fréquentation du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec aura atteint un million de visites annuelles, d'ici 2008.

La cible d'un million de visites du site Internet de l'Office et de la section Renseignements et plaintes pour les consommateurs de Services Québec a de nouveau été atteinte en 2007-2008. Entre 2003-2004 et 2007-2008, la fréquentation a augmenté de 25 % par année, en moyenne. Comme le démontre le graphique ci-dessous, cette hausse est essentiellement attribuable à l'augmentation des visites du site Internet de l'Office. En 2003-2004, le nombre de visites du site de l'Office représentait 71 % des visites totales. En 2007-2008, cette proportion a grimpé à 85 %.

En 2007-2008, l'Office a effectué une refonte de son site Internet. En plus d'avoir été considérée comme une priorité par le personnel lors d'une consultation, cette



refonte répond aux besoins exprimés par la clientèle. En effet, dans le récent sondage Léger Marketing (juin 2007) mené auprès de la clientèle des services téléphoniques de l'Office, les répondants considéraient que l'apparence et l'accessibilité des renseignements contenus dans le site pourraient être améliorées. Le site Internet refondu de l'Office a été mis en ligne le 31 mars 2008.

Axe 3

Accentuation des activités de surveillance

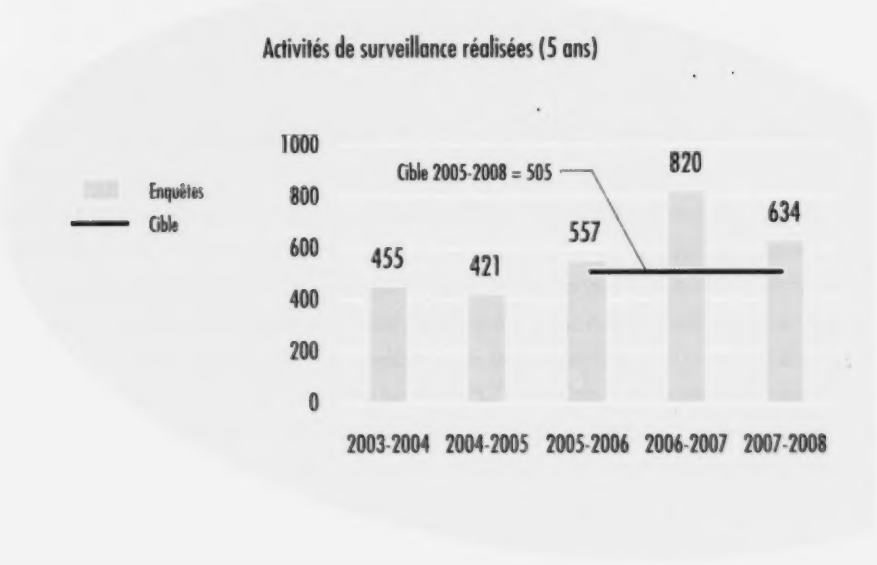
Les consommateurs québécois et les associations de commerçants ont des attentes élevées quant au rôle que l'Office doit jouer en matière de surveillance des marchés. Ils souhaitent que l'Office réduise les pratiques commerciales préjudiciables et la concurrence déloyale de certains commerçants. À cet égard, le dispositif des permis représente une composante essentielle de la fonction de surveillance. Il permet d'exercer un contrôle auprès des commerçants qui, pour obtenir un permis, doivent respecter un certain nombre de conditions. L'Office peut révoquer le permis des commerçants qui ne respectent pas ces exigences. De plus, l'obligation du cautionnement associé au permis procure au consommateur une protection financière. Dans ce contexte, il est approprié, d'une part, d'accroître les activités de surveillance et, d'autre part, de renforcer le dispositif des permis et de l'étendre, éventuellement, à d'autres secteurs d'activité commerciale.

Objectif 3.1 Accroître les activités de surveillance, d'enquête et de vérification

Cible 3.1.1 Le nombre d'activités de surveillance, d'enquête, d'inspection et de vérification augmentera de 20 % d'ici 2008.

En 2007-2008, l'Office a réalisé 634 activités de surveillance, une baisse de 23 % comparativement à l'année précédente. Malgré cette baisse, le résultat de 2007-2008 est bien au-delà de la cible. Celle-ci prévoyait une augmentation de 20 % du volume d'activités de surveillance par rapport au total de 2004-2005. Des 634 activités de 2007-2008, 165 ont été réalisées par les agents de protection du consommateur des 11 bureaux régionaux de l'Office. En appuyant ainsi les enquêteurs dans la réalisation de leur mandat, les agents rendent possible une meilleure couverture nationale des activités de surveillance de l'Office. En 2007-2008, le domaine de l'automobile d'occasion, et plus particulièrement l'étiquetage et la publicité, a été la cible des activités des agents de protection du consommateur.

La diminution du nombre d'activités de surveillance entre 2006-2007 et 2007-2008 découle de deux facteurs. D'une part, le nombre d'enquêteurs disponibles a diminué. D'autre part, le programme de surveillance des commerçants exerçant leurs activités sans être titulaires d'un permis n'a pas été reconduit.



Le domaine des enquêtes

Le graphique suivant répartit par domaine de consommation les 634 activités de surveillance réalisées par l'Office en 2007-2008.

Le tiers des activités de surveillance a été réalisé dans le domaine de l'automobile, et ce, par les agents de protection du consommateur dans plus de 80 % des cas. Le domaine du voyage a été la cible d'un peu moins du quart des activités. Les domaines du voyage, de l'automobile et du commerce itinérant accaparent chaque année une proportion importante de l'effort de surveillance de l'Office. L'Office met

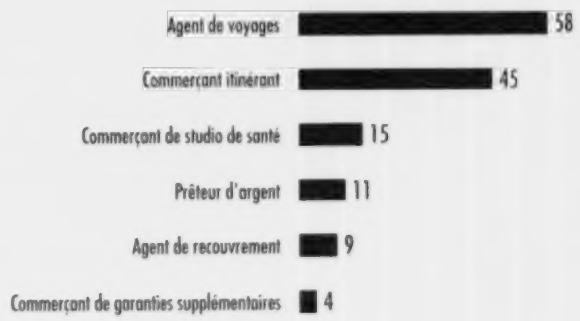
en place chaque année divers programmes d'enquêtes dans des secteurs ciblés, alors que d'autres sont statutaires. C'est pour cette raison que le nombre d'activités de surveillance dans un domaine peut fluctuer de façon importante d'une année à l'autre.

Objectif 3.2 Renforcer l'efficacité du dispositif de permis

Cible 3.2.1 L'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office auront fait l'objet d'une vérification, d'ici 2008.

En 2007-2008, l'ensemble des secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis d'exploitation de l'Office ont fait l'objet d'une vérification. L'Office délivre des permis aux commerçants exerçant leurs activités dans les six secteurs suivants : le commerce itinérant, le studio de santé, le voyage, le recouvrement de créances, la garantie supplémentaire et le prêt d'argent. Le graphique suivant présente la répartition des 142 vérifications réalisées dans ces 6 secteurs.

Vérifications de l'Office dans les secteurs où les entreprises ont l'obligation d'être titulaires d'un permis (total : 142)



Cible 3.2.2 L'évaluation de l'opportunité d'implanter ou de compléter un dispositif de permis dans différents secteurs d'activité commerciale sera réalisée en collaboration avec les associations de consommateurs et de l'industrie, d'ici 2008.

En 2007-2008, le rythme des pourparlers entre la Société de l'assurance automobile du Québec et l'Office en vue du transfert de la responsabilité et de la gestion des licences dans le secteur de la vente et du recyclage de véhicules routiers s'est

vu ralenti. Au cours des dernières années, les aspects administratifs de l'éventuel transfert ont été examinés. La finalité de la démarche est d'accroître la protection des consommateurs en permettant à l'Office de définir les conditions de délivrance et de révocation d'une licence. Les associations de consommateurs et les représentants de l'industrie touchés par la question ont appuyé ce projet, sous réserve que le transfert se traduise par une surveillance accrue et un meilleur contrôle des règles encadrant ces marchés. La reprise des travaux dans ce dossier est prévue en 2008-2009.

Axe 4

Révision législative

Le marché de la consommation et l'environnement commercial ont évolué considérablement depuis l'adoption de la première *Loi sur la protection du consommateur*, en 1971, et des autres lois sous la responsabilité de l'Office. Afin d'adapter son intervention à la transformation de l'environnement commercial au cours des dernières décennies et à l'évolution des besoins des consommateurs, l'Office poursuit, durant le cycle stratégique 2005-2008, le processus de révision continue de son dispositif législatif. Ce dispositif est constitué des quatre lois sous la surveillance de l'Office, soit la *Loi sur la protection du consommateur*, la *Loi sur les agents de voyages*, la *Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

Objectif 4.1 Adapter le dispositif législatif et réglementaire adrninistré par l'Office en fonction de l'évolution de l'environnement économique et du marché de la consommation.

Cible 4.1.1 Le dispositif législatif et réglementaire administré par l'Office est révisé sur une base continue.

La *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur et la Loi sur le recouvrement de certaines créances* a été adoptée le 14 décembre 2006. Ces modifications sont le résultat des consultations menées par l'Office au cours de l'hiver 2006, auprès d'associations de consommateurs, de commerçants et d'universitaires spécialisés dans le droit de la consommation. Le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur a également été modifié afin d'en assurer la concordance avec les nouvelles dispositions de la loi touchant les contrats à distance. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 15 décembre 2007.

Le contrat à distance

Un contrat à distance est un contrat conclu lorsque le commerçant et le consommateur ne sont pas en présence l'un de l'autre. Les achats par Internet et par téléphone en sont des exemples. Avant la conclusion d'un tel contrat, le commerçant doit

divulguer, de manière évidente et intelligible au consommateur, certains renseignements prévus par la législation. Avant la conclusion du contrat, le commerçant doit donner obligatoirement au consommateur la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition et d'en corriger les erreurs.

À la suite de la conclusion du contrat, si le commerçant n'a pas respecté ses obligations et sous certaines conditions, le contrat à distance peut être résolu et le consommateur remboursé. Lorsque le commerçant est en défaut de rembourser le consommateur qui a effectué le paiement au moyen d'une carte de crédit, le consommateur peut demander à l'émetteur de cette carte la rétrofacturation de toutes les sommes payées en vertu du contrat. Bref, les consommateurs québécois bénéficient maintenant d'une protection accrue, et ce, peu importe le pays où le commerçant avec qui ils ont conclu un contrat tient sa place d'affaires.

Phase II des modifications législatives

À l'automne 2007, l'Office a amorcé la deuxième phase des travaux de modifications législatives. Dans le cadre de ces travaux, une démarche de consultation a été entreprise en janvier 2008 auprès des universitaires, des associations de consommateurs et d'entreprises qui travaillent dans les secteurs régis par les lois sur la protection du consommateur, ainsi qu'auprès des partenaires publics de l'Office, dont le ministère de la Justice.

Les questions examinées dans le cadre de cette deuxième phase de révision législative portent entre autres choses sur les contrats de téléphonie cellulaire, les modifications unilatérales des contrats de consommation par les commerçants, les garanties prolongées, les clauses pénales et les cartes cadeaux.

Au terme de cette démarche de consultation, l'Office transmettra des recommandations de modifications législatives au ministre de la Justice en vue du dépôt d'un projet de loi à l'automne 2008.

Axe 5

Développement et planification de la main-d'œuvre

L'Office est préoccupé par le vieillissement de son effectif et par les nombreux départs à la retraite prévus au cours des prochaines années. Dix-huit personnes sont parties à la retraite depuis trois ans, alors que près du quart du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2012. Parallèlement, 43 % de son effectif régulier est âgé de plus de 50 ans.

L'Office a donc jugé prioritaire d'établir une stratégie pour rajeunir son effectif, assurer la formation des nouveaux employés et effectuer le transfert de connaissances à leur intention. De la même façon, l'organisme entend accroître la présence des divers groupes de la société au sein de son personnel.

Objectif 5.1 Assurer le renouvellement et le redéploiement du personnel afin de maintenir la capacité d'intervention et l'expertise de l'Office.

Cible 5.1.1 L'Office renouvelle et redéploie son personnel selon le Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008.

Renouvellement du personnel

En 2006-2007, les membres du personnel de l'Office âgés de plus de 50 ans représentaient 50 % de l'effectif, alors que la moyenne de la fonction publique était de 44 %. Durant cette même période, les personnes de moins de 35 ans comptaient pour 11 % de l'effectif de l'Office, comparativement à 14 % dans l'ensemble de la fonction publique.

À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office contribue à la réduction de la taille de l'État en respectant un taux de remplacement de 60 % des départs à la retraite, taux fixé par le Conseil du trésor. À la suite du départ à la retraite, en 2007-2008, de onze personnes, l'Office a recruté six personnes à titre d'employés réguliers, dont deux avaient moins de 35 ans. De plus, trois personnes de moins de 35 ans ont été embauchées à titre d'employés occasionnels.

Bref, au 31 mars 2008, le profil des membres du personnel de l'Office s'est rapproché de celui de la fonction publique québécoise. Concrètement, la proportion des personnes de moins de 35 ans atteint 13 %, alors que celle des personnes de plus de 50 ans s'élève maintenant à 43 %.

Redéploiement du personnel

En 2007-2008, l'Office a adopté un plan de relève dans lequel il prévoit les départs à la retraite des prochaines années en plus de repérer, parmi les personnes travaillant à l'Office, celles qui démontrent le potentiel d'assumer, éventuellement, des responsabilités accrues.

Par ailleurs, l'Office a prévu et réalisé trois mesures de redéploiement en 2007-2008 :

Mesures prévues	Mesures réalisées
Embauche d'une personne spécialisée en gestion documentaire afin de se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, à la suite du départ à la retraite d'une agente de bureau aux Services administratifs.	La personne retenue est entrée en fonction le 28 février 2008.
Embauche de six personnes à titre d'employés occasionnels et réguliers, dont quatre agents de protection du consommateur, afin de stabiliser l'effectif régulier à la suite des nombreux départs à la retraite au cours des dernières années.	Les six personnes ont été titularisées ; elles occupent un emploi régulier depuis le 14 novembre 2007.
Transfert de deux postes de Québec vers Montréal afin d'accroître la surveillance des marchés dans la métropole.	Les deux postes ont été libérés et seront pourvus en 2008-2009

La Déclaration de services aux citoyens de l'Office comprend 19 engagements relatifs à la qualité des services.

Site Internet

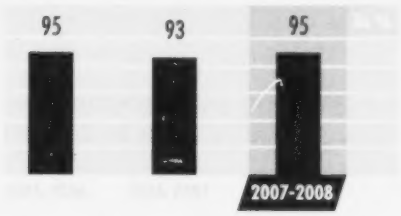
☐ Rendre le site Internet de l'Office disponible en tout temps.

Résultat 2007-2008 Selon les estimations, le site Internet a été disponible 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2005-2006 et en 2006-2007.

Bureaux régionaux

☐ Offrir au public un service au comptoir les lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Le jeudi, offrir au public un service au comptoir de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Accessibilité des bureaux régionaux durant les heures d'ouverture



Résultat 2007-2008 Le service au comptoir a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 95 %.

Dans les bureaux régionaux de Sept-Îles, Gaspé et Rimouski, un seul employé par bureau assure la présence au comptoir. Lorsque ces employés sont absents, les bureaux sont fermés.

☐ Rendre les bureaux de l'Office accessibles, sur le plan physique, aux personnes qui ont des incapacités. S'assurer, en même temps, que son personnel emploie un langage clair et qu'il tienne compte, dans ses communications, des incapacités des personnes handicapées.

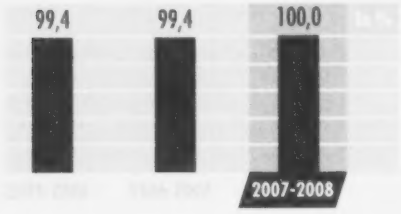
Résultat 2007-2008 Aucune plainte à ce sujet n'a été reçue.

L'indicateur associé à cet engagement est la présence ou l'absence de plaintes à propos de l'accessibilité des bureaux régionaux ou du manque de clarté dans les communications de l'Office.

Téléphone

Offrir un service personnalisé de réponse téléphonique ininterrompu, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Accessibilité du service téléphonique durant les heures d'ouverture



Résultat 2007-2008 Un service personnalisé a été offert durant les heures d'ouverture dans une proportion de 100 %.

S'assurer que le délai d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques ne dépasse pas trois minutes. (Nouvel engagement en 2007-2008)

Résultat 2007-2008 Le temps d'attente n'a pas dépassé trois minutes dans 40 % des appels.

Les acquis, en termes de gains de productivité obtenus avec la mise en place du centre d'appels, se sont maintenus comparativement à l'exercice précédent. L'objectif du niveau de service n'a cependant pas été atteint en 2007-2008. La réduction du nombre d'agents de protection du consommateur affectés à cette fonction explique en partie cette situation. La cible 2.1.2 de la section Plan stratégique 2005-2008 fournit plus de détails à ce sujet.

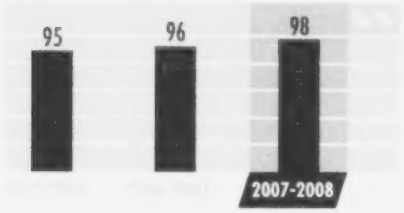
Assurer en tout temps le fonctionnement d'un système téléphonique de réponses vocales interactives.

Résultat 2007-2008 Le système téléphonique de réponses vocales interactives a été en service 100 % du temps. L'Office avait obtenu les mêmes résultats en 2005-2006 et en 2006-2007. En 2007-2008, le système téléphonique de réponses vocales interactives a traité 12 161 demandes de consommateurs.

Demandes de renseignements et de soutien

- Expédier, dans un délai de trois jours ouvrables suivant leur réception, une réponse personnalisée aux demandes de renseignements et de soutien reçues par la poste, par télécopieur ou par l'entremise du site Internet.

Réponses expédiées dans le délai prévu (trois jours)



Résultat 2007-2008 Une réponse personnalisée a été expédiée dans le délai prévu dans 98 % des cas.

- Évaluer, périodiquement, la qualité des renseignements fournis à la clientèle par le personnel de l'Office.

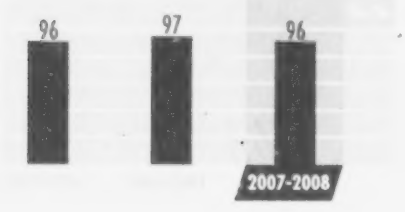
Résultat 2007-2008 La qualité des renseignements n'a pu être évaluée systématiquement pour chacun des agents de protection du consommateur. Cette vérification a été effectuée de façon ciblée auprès des nouveaux agents.

En 2008-2009, l'Office prévoit poursuivre ses efforts afin d'assurer la qualité et la fiabilité des renseignements fournis à la clientèle, notamment par la mise au point d'un programme périodique d'évaluation de la qualité des renseignements fournis par les agents de protection du consommateur.

Plaintes envers un commerçant

- Amorcer l'analyse du dossier de plainte à l'endroit d'un commerçant et expédier un accusé de réception au consommateur dans un délai de deux jours ouvrables de la réception d'une plainte écrite dûment déposée.

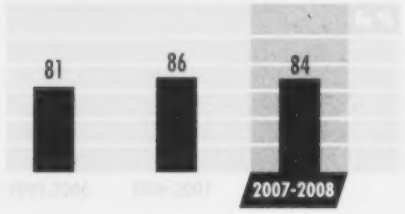
Accusés de réception expédiés dans le délai prévu (deux jours)



Résultat 2007-2008 L'analyse du dossier a été amorcée et un accusé de réception a été expédié dans le délai prévu dans 96 % des cas.

Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables.

Plaintes traitées dans le délai prévu (30 jours)



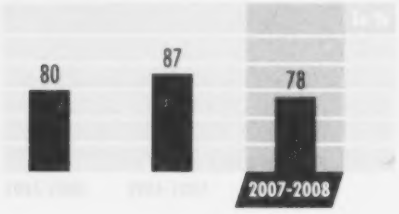
Résultat 2007-2008 Les plaintes ont été traitées dans le délai prévu dans 84 % des cas.

Le délai moyen pour le traitement d'une plainte de la part d'un consommateur est de 24 jours.

Demandes de permis

Délivrer le permis approprié, dans un délai de douze jours ouvrables, à tout commerçant en règle qui respecte les exigences et la procédure de demande.

Permis délivrés dans le délai prévu (douze jours)



Résultat 2007-2008 Les permis ont été délivrés dans le délai prévu dans 78 % des cas.

En 2007-2008, des modifications ont été apportées au processus de délivrance de permis afin d'accroître la protection des consommateurs, notamment par l'augmentation de vérifications à l'égard des demandeurs dans les domaines du recouvrement de créances et du commerce itinérant. Ces modifications expliquent, en grande partie, l'augmentation du délai de traitement par rapport à 2006-2007 (87 %).

Demandes d'indemnisation

Engagement 12 Indemniser les consommateurs dans un délai de 40 jours ouvrables suivant l'échéance prévue aux règlements. (Nouvel engagement en 2007-2008)

Résultat 2007-2008 Quelque 97 % des consommateurs ont été indemnisés dans le délai prévu.

L'indemnisation des consommateurs à partir du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages peut débuter seulement après l'échéance de six mois prévue dans le règlement d'application de la *Loi sur les agents de voyages* (article 43.4).

Plaintes envers l'Office

Engagement 13 Traiter les plaintes et les commentaires au sujet d'une prestation de services ou de la manière dont l'Office exerce son mandat, dans un délai de quinze jours ouvrables.

Résultat 2007-2008 Quelque 83 % des plaintes ont été traitées dans le délai prévu de quinze jours.

Engagement 14 Assurer le suivi des plaintes et des commentaires au sujet d'une prestation de services ou de la manière dont l'Office exerce son mandat.

Résultat 2007-2008 Tous les dossiers de plainte acheminés à l'Office ont fait l'objet d'un suivi. 58 % des dossiers ont été suivis d'une action de l'Office.

Engagement 13 Présenter, dans son Rapport annuel de gestion, une analyse des plaintes et des commentaires reçus ainsi que des suites qui y furent données.

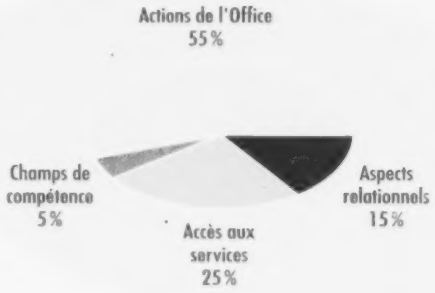
Résultat 2007-2008 Le Rapport annuel de gestion présente une synthèse des plaintes et des commentaires reçus en 2007-2008.

Durant l'année, le Bureau de la qualité des services (BQS) a traité 50 plaintes et dix commentaires critiques venant de citoyens, pour un total de 60 dossiers, dont 57 % ont fait l'objet d'une action de l'Office. De plus, quatre plaintes ont été traitées par le président de l'Office. Finalement, 18 témoignages d'appréciation ont été transmis au BQS, dont treize visaient à souligner la qualité du travail des agents de protection du consommateur.

Les plaintes et les commentaires reçus portaient principalement sur les services directs offerts par l'Office, par exemple, les renseignements individuels (21 %), le traitement des plaintes (20 %), la section Internet « Profil du commerçant » (12 %) et le service téléphonique (10 %).

La principale source d'insatisfaction des citoyens qui ont déposé une plainte ou un commentaire concerne les actions de l'Office (55 %). Les trois autres principales sources d'insatisfaction sont l'accès aux services (25 %), les aspects relationnels (15 %) et les champs de compétences (5 %).

Source principale d'insatisfaction envers l'Office (total : 60)



Toutes les plaintes et commentaires acheminés à l'Office ont été systématiquement considérés et traités.

Les plaintes de courtoisie déposées, classées dans la catégorie des aspects relationnels, ont toutes été suivies d'une action. Dans la plupart des cas, un supérieur a rencontré le membre du personnel concerné par la plainte pour évaluer s'il y avait lieu d'améliorer certains aspects du service.

Certaines plaintes portaient sur des aspects sur lesquels l'Office exerce peu de contrôle, par exemple son champ de compétences et ses pouvoirs. Par ailleurs, quelques plaintes ont été réglées par la mise en place d'une action *ad hoc* répondant à la demande du client. D'autres plaintes et commentaires ont incité l'Office à apporter des modifications à ses procédures ou à ses systèmes, ou encore, elles ont influé sur la mise en priorité de projets d'importance.

Consultation de la clientèle et du personnel de l'Office

Engagement 16 Mesurer périodiquement le degré de satisfaction de la clientèle au sujet de la qualité des services offerts et de la pertinence de son offre de service. Aussi, consulter le personnel en service direct, en ce qui a trait aux améliorations pouvant être apportées à son offre de service.

Résultat 2007-2008 **Les consommateurs de façon générale, la clientèle des services téléphoniques et le personnel en service direct de l'Office ont été consultés.**

Les consommateurs

Pour la première fois depuis plusieurs années, l'Office a consulté les consommateurs de façon générale à l'aide d'un sondage téléphonique et de neuf groupes de discussion. Les deux études portaient sur leurs perceptions et leurs besoins en matière de protection des consommateurs. Elles ont été réalisées par les firmes SOM et Desjardins Marketing Stratégique en mars 2008. Voici quelques-uns des faits saillants des études :

- les répondants accordent une importance particulière au mandat de surveillance et à celui d'information et d'éducation de l'Office ;
- l'Office jouit d'une forte notoriété et d'une bonne réputation, mais la connaissance plus précise de ses activités est faible ;
- les répondants considèrent que la protection est insuffisante dans les domaines des télécommunications, de l'automobile et du crédit.

Les résultats de ces études serviront entre autres à alimenter le processus de planification stratégique actuellement en cours.

La clientèle des services téléphoniques

Un récent sondage Léger Marketing (juin 2007) commandé par l'Office révèle que les consommateurs ayant appelé à l'Office pour une demande de renseignements et de soutien, ou pour déposer une plainte à propos d'un commerçant sont très satisfaits du service qu'ils ont reçu :

- la cote moyenne de satisfaction globale attribuée par les répondants est de 8,6 sur 10 ;
- la cote moyenne de satisfaction par rapport au résultat et à la perception d'utilité de l'expérience de service est de 8,2 sur 10 ;
- la cote moyenne de la qualité globale, une moyenne des dix dimensions évaluées, est de 9 sur 10.

Le sondage a été fait dans le contexte de l'enquête multiservice pilotée par le Secrétariat du Conseil du trésor. L'Outil québécois de mesure, un instrument de mesure de la satisfaction standardisé, a été utilisé par 17 services de onze ministères et organismes différents en 2006-2007. Pour l'ensemble des variables sondées, le résultat obtenu par l'Office est supérieur à la moyenne des 17 services évalués dans le cadre de l'enquête multiservice 2006-2007. L'écart moyen entre les résultats de l'Office et ceux des autres services est de 0,6 sur 10.

Le personnel de service direct

Le personnel de service direct n'a pas été consulté formellement à l'égard de la qualité de l'offre de service. Un groupe de travail a cependant été formé pour améliorer le processus de traitement des plaintes et pour le simplifier. Ce groupe a consulté plusieurs membres du personnel à ce sujet et leurs recommandations ont été déposées en mars 2008.

Engagement 12 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration des services et rendre compte, dans son Rapport annuel de gestion, des progrès accomplis.

Résultat 2007-2008 **Le Plan d'amélioration des services de l'année 2007-2008 porte sur trois engagements de la Déclaration de services aux citoyens.**

Les engagements portent sur l'accessibilité et la disponibilité de l'information sur le site Internet, le délai de la délivrance des permis aux commerçants et sur le suivi des plaintes et des commentaires portant sur les services ou l'intervention de l'Office.

- La refonte du site Internet a permis d'améliorer de façon significative l'accessibilité et la disponibilité de l'information qui s'y retrouve.

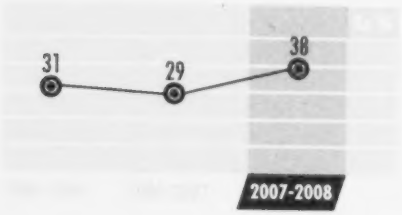
- En 2007-2008, des modifications ont été apportées au processus de délivrance de permis afin d'accroître la protection des consommateurs, notamment par l'augmentation de vérifications à l'égard des demandeurs. Ces modifications expliquent, en grande partie, l'augmentation du délai de traitement par rapport à 2006-2007 (voir engagement 11).

- En 2007-2008, plusieurs questions touchant les procédures internes du Bureau de la qualité des services ont été examinées, afin de faciliter le traitement des plaintes portant sur les services ou l'intervention de l'Office.

Demandes d'accès à l'information

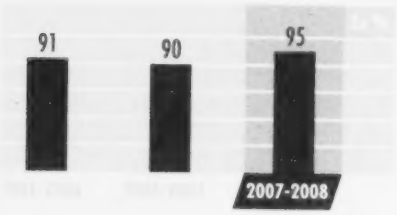
Traiter les demandes d'accès à l'information dans le délai prescrit par la loi, dans un esprit de transparence et dans le respect des renseignements personnels et confidentiels.

Demandes d'accès à l'information reçues



Résultat 2007-2008 Les demandes d'accès à l'information ont été traitées dans les délais prévus dans 95 % des cas.

Demandes d'accès à l'information traitées dans le délai prévu



Des 38 demandes, 36 ont été traitées dans les délais prescrits par la loi, soit 20 jours de calendrier auxquels peut s'ajouter une prolongation de dix jours. Les deux réponses tardives avaient reçu l'assentiment préalable des requérants.

Reddition de comptes de la Déclaration de services aux citoyens

Publier dans son site Internet un rapport trimestriel portant sur l'atteinte des engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Résultat 2007-2008 Chaque trimestre, un rapport a été publié dans le site Internet.

Ressources de l'Office

CHAPITRE 2

Personnel de l'Office 30
Ressources financières 33
Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats 35
Évolution des ressources de l'Office entre 1998-1999 et 2007-2008 36

Faits saillants de 2007-2008

- Utilisation de 100 équivalents temps complet (ETC)
- Dépenses réelles de plus de 7,6 millions de dollars
- Répartition des ressources financières de l'Office :

41 % sont utilisées pour le mandat de surveillance

22 % sont consacrées à d'autres ressources

11 % sont allouées au mandat de concertation

26 % sont consacrées au mandat d'information et d'éducation

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2008, 99 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 91 % faisaient partie du personnel régulier et 9 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de répondre aux demandes de renseignements et de soutien des consommateurs ainsi que de traiter les plaintes à l'égard de commerçants. Tout comme les autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2007-2008, la cible de l'effectif à utiliser par l'Office était de 102 équivalents temps complet (ETC). L'annexe VII présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office.

Répartition géographique de l'effectif à utiliser (102 ETC)

Bureaux régionaux	Personnel (en ETC)
Montréal	15
Québec	6
Saguenay	4
Trois-Rivières	3
Sherbrooke	3
Gatineau	3
Saint-Jérôme	2
Rouyn-Noranda	4
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	43
Bureaux administratifs	
Québec	37,5
Montréal	22
TOTAL	59,5
TOTAL GLOBAL	102,5

En 2007-2008, l'Office était autorisé à utiliser 102 ETC, plus un transfert de 0,5 ETC en provenance du ministère de la Santé et des Services sociaux :

- le Conseil du trésor a décrété un gel du recrutement en ce qui a trait à des emplois réguliers et occasionnels pour la période allant du 24 octobre 2006 au 31 mars 2008.

Répartition du personnel par catégorie d'emploi

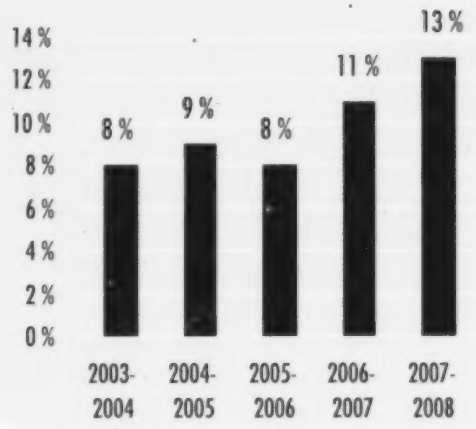
Catégorie d'emploi	Personnes	Classe d'emploi	Personnes
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	7	Cadre	7
		Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	8
		Agent d'information	7
Professionnel	29	Avocat	6
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	4
		Attaché d'administration	2
		Conseiller en gestion des ressources humaines	2
		Agent de protection du consommateur	38
		Agent de secrétariat	6
		Enquêteur en matières frauduleuses	5
Fonctionnaire	61	Technicien en administration	4
		Technicien en informatique	4
		Agent de bureau	2
		Secrétaire principale	2
TOTAL	99		99

Note : Le tableau ci-dessus présente la répartition, par catégorie et par classe d'emploi, des personnes travaillant à l'Office au 31 mars 2008. À cette date, 99 personnes travaillaient à l'Office. Le tableau précédant celui-ci présentait la répartition du personnel en termes d'effectif à utiliser en 2007-2008, au nombre de 102,5.

Recrutement et renouvellement du personnel

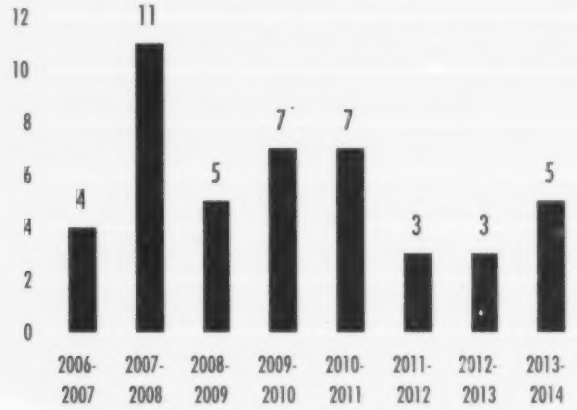
En 2007-2008, sur les 18 personnes embauchées à l'Office à titre d'employés réguliers ou occasionnels, cinq avaient 35 ans ou moins. Cela représente un taux d'embauche des jeunes de 18 %. Au 31 mars 2008, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 13 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 43 % de l'effectif.

Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



L'année 2007-2008 a été marquée par un nombre inégalé de onze départs à la retraite. Qui plus est, près du quart du personnel régulier de l'Office sera admissible à la retraite d'ici mars 2012, ce qui représente 22 personnes sur un effectif régulier de 90 personnes au 31 mars 2008. L'Office est donc actuellement aux prises avec un important défi à relever afin d'assurer, notamment, le transfert de l'expertise de son personnel. C'est pourquoi, en 2007-2008, il a adopté un Plan de relève de la main-d'œuvre.

Départs à la retraite réels ou prévus entre 2006-2007 et 2013-2014



Par ailleurs, le taux de roulement du personnel régulier a atteint 9 % en 2007-2008. En somme, huit personnes ont été remplacées dans un poste régulier (excluant les affectations), alors que l'Office comptait 90 employés réguliers au 31 mars 2008. En 2006-2007, le taux de roulement du personnel régulier avait été de 7 %.

Formation du personnel

En 2007-2008, l'Office a consacré 2,6 % de sa masse salariale au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les trois domaines suivants : le développement personnel, la consommation, l'informatique et la bureautique. De plus, trois gestionnaires ont bénéficié d'un programme spécial de formation à la gestion. Au cours de l'année 2007-2008, chaque membre du personnel a bénéficié, en moyenne, de cinq jours de formation, comparativement à trois en 2006-2007.

Ressources financières

En 2007-2008, les dépenses totales se sont élevées à près de 7,6 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2007-2008

	2006-2007	2007-2008		
CATÉGORIES	Dépenses réelles en $	Budget [1] en $	Dépenses réelles en $	Dépenses réelles en %
Rémunération	5 626 508 $	6 083 479 $	5 918 034 $	97,3 %
Fonctionnement	1 869 087	1 773 473	1 689 183	95,3 %
Transfert	—	1 000	1 000	100,0 %
Total du budget de dépenses	**7 495 595**	**7 857 952**	**7 608 217**	**96,8 %**
Immobilisations (budget d'investissement)	44 265	115 748	115 748	100,0 %

1. Comprend les modifications budgétaires de 2007-2008.

N.B. : Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2007-2008 n'ont pas fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- En 2007-2008, les dépenses totales de l'Office ont été similaires à celles de 2006-2007, avec une hausse de 1,5 %.

- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 291 526 $ par rapport à celles de 2006-2007. Cette hausse s'explique principalement par la progression salariale et par l'augmentation des échelles salariales prévue dans les conditions de travail.

- La baisse des dépenses de fonctionnement de 179 904 $ résulte, en grande partie, de la non-récurrence des coûts relatifs à la mise en place du nouveau système téléphonique ainsi que de la diminution de certaines dépenses de fonctionnement (loyers, frais de déplacement, entretien et réparation).

- Les investissements réels, totalisant 115 748 $, se rapportent au renouvellement du parc informatique et à l'acquisition d'un système de visioconférence.

Dépenses de fonctionnement

	2006-2007	2007-2008	Variation	
			en $	en %
Loyers	585 395 $	548 813 $	- 36 582 $	- 6,3
Téléphonie, poste et messagerie	482 766	334 116	- 148 650	- 30,8
Contrats de service	259 559	407 388	147 829	57,0
Frais de déplacement	137 731	102 467	- 35 264	- 25,6
Fournitures et équipement	118 426	120 857	2 431	2,1
Entretien et réparation	102 630	27 955	- 74 675	- 72,8
Amortissement	62 534	59 242	- 3 292	- 5,3
Divers	120 046	88 345	- 31 701	- 26,4

- La baisse des coûts de loyers de 36 582 $ s'explique par l'annualisation de la rétrocession d'espace des bureaux administratifs de Québec et de Montréal. Ces économies sont récurrentes.

- La baisse de 148 650 $ des dépenses liées à la téléphonie, à la poste et à la messagerie est notamment due à la non-récurrence des coûts relatifs à la mise en place, en 2005-2006, de la téléphonie IP.

- La hausse de 147 829 $ des coûts des contrats de service s'explique entre autres par l'octroi de contrats pour la refonte du site Internet, pour la sécurité de l'information, pour des sondages ainsi que pour un projet éducatif.

- La diminution de 74 675 $ des dépenses d'entretien et de réparation résulte notamment des coûts des travaux exécutés dans le contexte de la rétrocession d'espace de 2006-2007 qui n'étaient pas récurrents en 2007-2008.

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

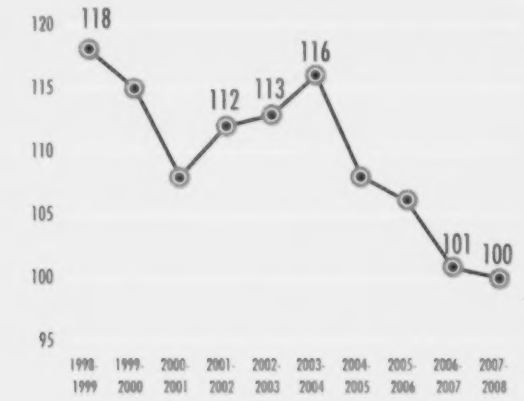
L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice est le résultat d'estimations de la part des gestionnaires responsables de ces activités. Ils ont réparti les ressources humaines de leur unité entre les différentes activités. Quant aux dépenses de fonctionnement, elles ont été réparties proportionnellement.

Mandat	Ressources financières estimées		Activité	Ressources financières estimées	
	en %	en $		en %	en $
Information et éducation	26 %	1 960 291 $	Communication et éducation	10 %	742 555 $
			Renseignements et soutien aux consommateurs	16 %	1 217 736
			Traitement des plaintes des consommateurs	18 %	1 369 953
Surveillance	41 %	3 145 027	Gestion des permis aux commerçants	5 %	408 618
			Activités de surveillance et interventions juridiques	18 %	1 366 456
Concertation	11 %	802 662	Concertation et révision législative	11 %	802 662
Indemnisation	3 %	267 916	Indemnisation des consommateurs	3 %	267 916
Soutien et gouverne	19 %	1 432 321	Soutien et gouverne	19 %	1 432 321
RESSOURCES FINANCIÈRES TOTALES				100 %	7 608 217 $

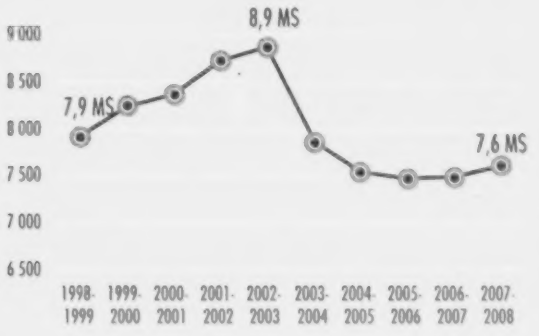
Évolution des ressources de l'Office entre 1998-1999 et 2007-2008

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet, tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

L'effectif utilisé en équivalents temps complet, de 1998-1999 à 2007-2008



Les dépenses réelles, de 1998-1999 à 2007-2008



CHAPITRE 3

Exigences gouvernementales

Allégements réglementaire et administratif 38
Protection des renseignements personnels et accès à l'information 39
Égalité en emploi des groupes cibles 40
Programme d'aide à la personne 41
Politique linguistique 42
Éthique et déontologie 42

Faits saillants de 2007-2008

- Traitement de 38 demandes d'accès à l'information
- Entrée en vigueur d'une mesure d'allégement réglementaire pour les commerçants concluant des contrats à distance
- Taux d'embauche des groupes cibles de 28 %, ce qui surpasse la cible gouvernementale de 25 %.

Allégements réglementaire et administratif

À l'automne 2005, le gouvernement a établi que l'Office, comme 17 autres ministères et organismes, devait réduire de 20 % les coûts associés aux formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. Pour la période visée, l'Office s'est engagé à entreprendre une réforme des lois et des règlements sous sa responsabilité, de même qu'à adopter des mesures administratives permettant de diminuer les formalités imposées aux entreprises en matière de permis, de cautionnements et d'exemptions.

La *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur* et la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*, adoptée par l'Assemblée nationale le 14 décembre 2006 (L.Q. 2006, chapitre 56), modifie les règles régissant les contrats de consommation conclus à distance, incluant les contrats conclus par Internet. L'obligation de fournir un cautionnement pour le commerçant qui entend conclure des contrats à distance avec les consommateurs québécois a été éliminée. Cette protection financière est remplacée par l'instauration d'un recours permettant au consommateur, dans certains cas et à certaines conditions, d'être remboursé par l'intermédiaire de l'émetteur de la carte de crédit utilisée pour réaliser la transaction (rétrofacturation). Ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 15 décembre 2007.

Résultats obtenus par ces actions :

- Élimination de l'exigence de fournir un cautionnement :
  - montant du droit pour l'exemption : 232 $;
  - montant du cautionnement : de 5 000 $ à 100 000 $, selon le chiffre d'affaires.

- Économies pour les entreprises :
  - nombre d'entreprises touchées (au 30 novembre 2007) : 67 ;
  - droits totaux perçus pour l'exemption en 2007 : 15 405 $;
  - montant total des cautionnements (au 30 novembre 2007) : 3 959 088 $.

Par ailleurs, dans le but de centraliser l'information et ainsi faciliter les démarches des entreprises avec l'appareil public québécois, l'Office a poursuivi sa collaboration avec Services Québec au regard du Portail gouvernemental de services – espace Entreprises.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

L'Office accorde une attention soutenue aux règles qui touchent à la confidentialité des renseignements personnels et à leur accès, que ce soit pour les renseignements à propos de son personnel, pour ceux de sa clientèle ou pour ceux obtenus au cours des activités de surveillance.

Protection des renseignements personnels

Les droits d'accès aux fichiers informatiques sont accordés de façon rigoureuse. L'Office rend compte de ses activités en matière de sécurité dans le bilan annuel transmis au Secrétariat du Conseil du trésor. Aucune violation et aucun incident en ce qui concerne la confidentialité n'ont été constatés durant l'année.

Au cours de l'année, l'Office a entrepris plusieurs travaux en vue d'améliorer la sécurité de l'information numérique. Une firme a été mandatée afin de détailler le profil de risque de l'Office. En réaction à ce diagnostic, des bilans concernant l'infrastructure de téléphonie et la situation des serveurs de bases de données ont été produits en fin d'année financière. Une synthèse de l'ensemble de ces travaux sera effectuée en juin 2008 afin de permettre la révision et le renforcement de l'ensemble de nos politiques en matière de sécurité de l'information.

Accès à l'information

En 2007-2008, l'Office a traité 38 demandes d'accès à l'information, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En 2006-2007, l'Office avait reçu 29 demandes d'accès à l'information.

Toutes les demandes d'accès ont été acceptées à l'exception d'une seule portant sur des renseignements personnels non accessibles. Dans quatre cas, l'Office ne détenait aucun document pertinent à la demande. Quatre demandes, toutes acceptées, provenaient de médias télévisés ou écrits.

Demandes d'information adressées à l'Office en 2007-2008

NATURE DES DEMANDES	Total	Documents transmis	Pas de document	Refus	Exemples de demandes
Demandes de consommateurs portant sur des documents relatifs à des plaintes qu'ils ont déposées contre des commerçants	11	11	—	—	Feuilles de route des agents de l'Office. Copie complète de dossiers.
Demandes de commerçants portant sur des plaintes les concernant	7	7	—	—	Plaintes inscrites au Profil du commerçant. Dossiers de plainte de leurs clients.
Demandes par des tiers de documents concernant des commerçants	13	9	3	1	Vérifications diligentes. Avis signifiés à des commerçants. Constats d'infraction.
Autres documents de l'Office	7	6	1	2	Document de recherche. Qualité des services. Accès à l'information. Conditions de travail.
TOTAL	38	33	4	3	

Des 38 demandes, 2 ont reçu une réponse après les délais prévus par la loi, avec l'assentiment des requérants. Aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de révision auprès de la Commission d'accès à l'information. Par contre, deux demandes de révision déposées en 2006-2007 concernant les conditions de travail sont en attente auprès de la Commission.

En outre, la Corporation des maîtres électriciens du Québec a fait une demande administrative en vertu de ses lois.

Égalité en emploi des groupes cibles

En vertu de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit mettre en œuvre des mesures d'accès à l'égalité en emploi en vue d'augmenter la représentation des groupes cibles dans son effectif. Ces mesures touchent quatre groupes distincts : les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées.

Plus précisément, il existe trois cibles gouvernementales en ce qui concerne l'intégration des groupes cibles :

Indicateur	Cible gouvernementale	Résultat de l'Office en 2007-2008
Taux d'embauche des groupes cibles par rapport au nombre total de personnes embauchées (personnel régulier, occasionnel, stagiaire et étudiant)	25 %	28 %
Représentation des communautés culturelles au sein de l'effectif régulier	9 %	7 %
Représentation des personnes handicapées au sein de l'effectif régulier	2 %	1 %

- À l'Office, 10 % du personnel régulier fait partie d'un des groupes cibles suivants : communautés culturelles, autochtones, anglophones ou personnes handicapées.

- Parmi les 18 personnes embauchées à titre d'employés réguliers ou occasionnels en 2007-2008, quatre étaient issues d'une communauté culturelle. Toutefois, deux d'entre elles ont été embauchées à titre d'employés occasionnels, ce qui n'a pas permis d'accroître la représentativité de ce groupe cible au sein de l'effectif régulier.

Programme d'aide à la personne

Depuis plusieurs années, l'Office reconduit l'entente avec la firme « Les Consultants Longpré & Associés inc. » afin de permettre à son personnel d'avoir accès au Programme d'aide à la personne. Ce programme repose sur trois principes, soit la participation volontaire, la confidentialité des renseignements et l'absence de préjudice.

La firme peut recevoir les appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et le personnel peut obtenir un rendez-vous avec une personne-ressource dans les 48 heures suivant l'appel ou, en cas d'urgence, dans un délai beaucoup plus court. L'Office défraie le coût des premières consultations et l'assurance-groupe couvre le suivi à plus long terme, sous réserve des régimes auxquels la personne a adhéré.

En 2007-2008, douze personnes ont eu recours au Programme d'aide à la personne, pour une moyenne de 3,4 heures par personne et un total de 40,5 heures.

Politique linguistique

En novembre 1998, l'Office a adopté une Politique linguistique, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration publique. En mai 2005, une nouvelle version de la politique linguistique a été approuvéé par le comité de gestion. Une version actualisée de la Politique linguistique de l'Office sera adoptée en 2008-2009.

Éthique et déontologie

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.tresor.gouv.qc.ca.

Le Code d'éthique et de déontologie de l'Office, adopté en novembre 1998, s'applique au président ainsi qu'aux membres de l'Office. Le document est disponible dans le site Internet de l'Office à l'adresse : www.opc.gouv.qc.ca.

Annexes

I Présentation des lois 45

II Organigramme de l'Office au 31 mars 2008 47

III Statistiques – Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur 49

IV Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 51

V Statistiques – Activités de communication et d'éducation 53

VI Statistiques – Conciliations et indemnisations 55

VII Effectif de l'Office au 31 mars 2008 57

VIII Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi 59

IX États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pour l'année financière terminée le 31 mars 2007 63

X États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'année financière terminée le 31 mars 2007 71

Coordonnées de l'Office 79

Faits saillants de 2007-2008

1 564 conciliations entreprises et près de la moitié d'entre elles réuss

964 activités médiatiques

20 787 téléchargements de matériel éducatif

634 enquêtes, 295 interventions juridiques et 1,1 million de dollars d'amendes imposées

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

Cette loi a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats à crédit, les contrats à distance, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques, le louage de services à exécution successive, tel l'abonnement à un studio de santé, et enfin la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite l'obtention d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

Cette loi a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lors de la fermeture d'une agence. Les agents de voyages, détaillants ou grossistes, doivent être titulaires d'un permis et déposer en fiducie l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages dont l'Office est responsable de la gestion.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

Cette loi a principalement pour objet d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs des arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

Cette loi établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des normes de comportement pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

Organigramme de l'Office au 31 mars 2008

Statistiques : Enquêtes, interventions juridiques et amendes par secteur

SECTEUR	Enquêtes de surveillance			Interventions juridiques			Amendes	
	2006-2007	2007-2008		2006-2007	2007-2008		2006-2007	2007-2008
	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	%	$	$
Agents de voyages	161	151	24 %	116	93	31 %	615 207 $	361 212 $
Arrangements préalables de services funéraires et de sépulture	17	4	1 %	9	0	0 %	40 670	3 995
Automobile	47	209	33 %	12	40	14 %	88 906	110 650
Commerce itinérant	381	59	9 %	31	17	6 %	150 055	67 310
Crédit	17	29	4 %	4	6	2 %	71 512	215 510
Exécution successive et studios de santé	48	33	5 %	14	36	12 %	82 981	73 863
Fiducie	—	0	0 %	—	0	0 %	0	0
Pratiques de commerce	79	55	9 %	57	28	9 %	22 903	224 263
Recouvrement de créances	59	83	13 %	15	61	21 %	62 707	44 737
Vente par correspondance	—	0	0 %	2	0	0 %	0	13 020
Autres	11	11	2 %	25	14	5 %	100 609	35 147
TOTAL	**820**	**634**	**100 %**	**285**	**295**	**100 %**	**1 235 550 $**	**1 149 707 $**

Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes par secteur de consommation

Catégorie	Domaines de renseignements et de soutien	Demandes de renseignements et de soutien	%	Formulaires de plainte envoyés
Automobile	Achat neuf	6 142	2,7 %	319
	Achat usagé	19 611	8,5 %	1 400
	Réparation	6 112	2,6 %	779
	Biens et services relatifs à l'automobile	4 375	1,9 %	236
	Total catégorie 2007-2008	**36 240**	**15,7 %**	**2 734**
	Total catégorie 2006-2007	40 290	16,2 %	2 703
Habitation	Achat d'immeuble neuf	1 211	0,5 %	15
	Achat d'immeuble usagé	1 841	0,8 %	7
	Rénovation	5 334	2,3 %	591
	Location	968	0,4 %	22
	Énergie	4 489	1,9 %	694
	Biens et services liés à l'habitation	13 982	6,1 %	1 371
	Total catégorie 2007-2008	**27 825**	**12,0 %**	**2 700**
	Total catégorie 2006-2007	32 002	12,9 %	2 950
Mobilier	Meubles	9 064	3,9 %	1 138
	Achats d'électroménagers	5 898	2,6 %	817
	Réparations d'électroménagers	1 377	0,6 %	201
	Audiovisuel	4 650	2,0 %	640
	Ordinateurs	3 735	1,6 %	512
	Autres	2 384	1,0 %	177
	Total catégorie 2007-2008	**27 108**	**11,7 %**	**3 485**
	Total catégorie 2006-2007	27 632	11,1 %	3 624
Services financiers	Assurances générales et personnelles	1 633	0,7 %	29
	Garanties supplémentaires pour automobiles	476	0,2 %	27
	Location à long terme	4 495	1,9 %	300
	Recouvrement	5 953	2,6 %	811
	Crédit	7 471	3,2 %	554
	Autres	2 419	1,1 %	48
	Total catégorie 2007-2008	**22 447**	**9,7 %**	**1 769**
	Total catégorie 2006-2007	24 925	10,1 %	1 759
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	187	0,1 %	26
	Enseignement général	5 223	2,3 %	708
	Services funéraires et arrangements préalables	289	0,1 %	13
	Services funéraires autres	295	0,1 %	7
	Services professionnels	3 435	1,5 %	96
	Tourisme et voyage	4 866	2,1 %	370
	Enseignement studios de santé	3 180	1,4 %	285
	Total catégorie 2007-2008	**17 475**	**7,6 %**	**1 505**
	Total catégorie 2006-2007	17 154	6,9 %	1 311

Catégorie	Domaines de renseignements et de soutien	Demandes de renseignements et de soutien	%	Formulaires de plainte envoyés
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	4 288	1,9%	0
	Autres organismes et ministères	4 599	2,0%	11
	Profil du commerçant	13 998	6,1%	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	1 138	0,5%	22
	Autres	1 867	0,8%	28
	Total catégorie 2007-2008	**25 890**	**11,2%**	**61**
	Total catégorie 2006-2007	30 620	12,3%	62
Biens personnels	Alimentation	1 566	0,7%	184
	Médicaments, prothèses	498	0,2%	38
	Publications	1 695	0,7%	204
	Sports - loisirs	6 258	2,7%	524
	Télécommunications	16 684	7,2%	1 611
	Vêtements	3 394	1,5%	173
	Autres	9 193	4,0%	624
	Total catégorie 2007-2008	**39 288**	**17,0%**	**3 358**
	Total catégorie 2006-2007	38 170	15,4%	2 915
Indication des prix		3 675	1,6%	349
	Total catégorie 2007-2008	**3 675**	**1,6%**	**349**
	Total catégorie 2006-2007	4 311	1,7%	464
Autres sujets	Commerce électronique	580	0,3%	26
	Animaux	1 174	0,5%	49
	Autres	14 775	6,3%	173
	Total catégorie 2007-2008	**16 529**	**7,1%**	**248**
	Total catégorie 2006-2007	15 142	6,1%	219
Références	Gouvernementales	9 279	4,0%	0
	Non gouvernementales	5 505	2,9%	0
	Total catégorie 2007-2008	**14 784**	**6,4%**	**0**
	Total catégorie 2006-2007	17 821	7,2%	0
Total 2007-2008		**231 261**		**16 209**
Total 2006-2007		248 067		16 007
Variation de 2006-2007 à 2007-2008		**- 6,8%**		**1,3%**

Activités médiatiques

	2006-2007	2007-2008
Communiqués de presse diffusés	114	75
Chroniques réalisées	251	227
Entrevues accordées	244	168
Renseignements fournis à des journalistes	437	494
Cyberchroniques	4	0
TOTAL	1 050	964

Matériel éducatif

	2006-2007	2007-2008
Fiches d'activités éducatives disponibles dans le site OPCjeunesse	14	15
Jeux éducatifs disponibles dans le site OPCjeunesse	12	12
Téléchargements de matériel éducatif	23 437	20 787

Les statistiques sur l'indemnisation incluent les sommes récupérées des commerçants par les consommateurs à la suite de la réussite des démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur. Elles incluent également les montants des indemnisations versées aux consommateurs qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.

Conciliations entre consommateurs et commerçants

	2006-2007	2007-2008
Plaintes déposées par les consommateurs	6 418	6 673
Conciliations entreprises	1 587	1 564
Conciliations réussies (consommateur indemnisé par le commerçant)	771	774
Taux de réussite	48,6 %	49,5 %

Consommateurs indemnisés

Année financière	Par un commerçant à la suite d'une conciliation	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage [1]	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV [2]	Total
2007-2008	774	383	263	1 420
2006-2007	771	160	3 836 [3]	4 767
2005-2006	944	1 538	1 495 [3]	3 977
2004-2005	1 070	347	904 [3]	2 321

Montants des indemnisations

Année financière	Par un commerçant à la suite d'une conciliation ($)	Par les cautionnements des commerçants titulaires d'un permis – excepté dans le secteur du voyage [1] ($)	Par les cautionnements des agents de voyages ou par le FICAV [2] ($)	Total ($)
2007-2008	1 238 609 $	83 722 $	(162 675) $ [4]	1 159 656 $
2006-2007	1 066 948	54 327	1 116 380 [3]	2 237 655
2005-2006	1 315 851	123 002	131 733 [3]	254 735
2004-2005	1 491 484	217 406	918 353 [3]	2 627 243

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire.
2. Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV). Le FICAV est entré en vigueur le 11 novembre 2004.
3. Ces montants ont été ajustés et corrigés en fonction des dépenses inscrites aux états financiers, vérifiés par le Vérificateur général.
4. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération monétaire.

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et le personnel en place

Année financière	ETC autorisés[2]	ETC à utiliser[3]	ETC utilisés[4]	Personnes en place au 31 mars[5]
2007-2008	111	102	100	99
2006-2007	113	103	101	107
2005-2006	115	105	106	107
2004-2005	117	—	109	114
2003-2004	117	—	116	111

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années-personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu à son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au *Budget de dépenses* du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. L'Office reçoit une cible relativement aux ETC à utiliser seulement depuis l'année 2005-2006.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours/personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier. Ces données ont été ajustées et corrigées conformément aux données du Secrétariat du Conseil du trésor.
5. Les personnes en place comprennent le personnel régulier et occasionnel.

Reddition de comptes en matière d'accès à l'égalité en emploi

Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la *Loi sur la fonction publique*, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Données globales

Personnes embauchées au cours de la période 2007-2008

	À titre de régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre de stagiaire	Total
Personnes embauchées	6	12	10	0	28

Effectif régulier en place au 31 mars 2008

	Total
Effectif total (personnes)	99

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Rappel des objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Taux d'embauche des groupes cibles au cours de 2007-2008

Statut d'emploi	Embauche 2007-2008	Embauche de membres de groupes cibles 2007-2008					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche
Régulier	6	2	0	0	0	2	33%
Occasionnel	12	2	0	0	1	3	25%
Étudiant	10	0	0	0	0	0	0%
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0%
Total	28	4	0	0	1	5	18%
Taux d'embauche		14%	0%	0%	4%	18%	

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (2005-2006 à 2007-2008)

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire
2005-2006	33%	0%	13%	0%
2006-2007	0%	31%	18%	13%
2007-2008	33%	25%	0%	0%

Deux personnes membres d'un groupe cible ont été embauchées en 2007-2008 comme employés réguliers. Une planification triennale de recrutement a été convenue entre l'Office et le Secrétariat du Conseil du trésor en matière de recrutement d'employés appartenant à des groupes cibles. Pour la période allant de 2005-2006 à 2007-2008, l'Office devait maintenir un taux d'embauche de membres des groupes cibles de 30%. Durant cette période de trois ans, l'Office a procédé à onze embauches parmi lesquelles trois personnes appartiennent à des groupes cibles. Le taux d'embauche pour la période est donc de 27%.

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (2006 à 2008)

Groupes cibles	Au 31 mars 2006		Au 31 mars 2007		Au 31 mars 2008	
	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Personnel régulier en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	6	6%	5	5%	7	7,1%
Autochtones	1	1%	1	1%	1	1,0%
Anglophones	2	2%	2	2%	1	1,0%
Personnes handicapées	1	1%	1	1%	1	1,0%

Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Membres issus des groupes cibles en place	1	1	1	4	7
Personnel régulier en place	8	29	15	46	98
Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier total	12,5 %	3,5 %	6,7 %	8,7 %	7,1 %

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2007-2008

	À titre régulier	À titre occasionnel	À titre étudiant	À titre stagiaire	Total
Femmes embauchées	4	9	6	0	19
Nombre total de personnes embauchées	6	12	10	0	28
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	66,7 %	75,0 %	60,0 %	0 %	67,9 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes en place	3	16	3	31	61
Personnel régulier en place	8	29	15	46	98
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	37,5 %	55,2 %	20,0 %	67,4 %	62,2 %

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2007

Cette annexe présente les états financiers vérifiés du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) pour l'exercice du 1er avril 2006 au 31 mars 2007. Financé par les voyageurs à partir d'une contribution calculée suivant le coût du voyage, le FICAV permet aux clients lésés par la fermeture ou la faillite d'un transporteur aérien ou d'un autre fournisseur de services d'être indemnisés. Ces états financiers ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Par ailleurs, les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2008 seront vérifiés au cours du prochain exercice, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du fonds conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur au 29 juin 2007,

Yvan Turcotte

Québec, le 29 juin 2007

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2007, l'état des résultats et surplus cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2007, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 juin 2007

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	9 598 357 $	8 032 345 $
Contributions des grossistes	2 450 907	2 378 539
Revenus des placements	957 211	407 990
Contributions annulées (note 3)	5 600	68 222
	13 012 075	10 887 096
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	1 116 380	131 733
Frais d'administration – gouvernement du Québec	115 730	136 304
Intérêts sur la dette à long terme	240 625	249 320
	1 472 735	517 357
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	11 539 340	10 369 739
SURPLUS (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT	6 896 871	(3 472 868)
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	18 436 211 $	6 896 871 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2007

	2007	2006
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	796 606 $	1 350 859 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec – au coût	301 565	1 307 224
Revenus de placements à recevoir	99 084	53 139
Débiteurs (note 4)	2 944 679	2 860 830
	4 141 934	5 572 052
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	19 385 988	10 905 459
Contributions de base remboursées d'avance	25 000	221 500
	23 552 922 $	16 699 011 $
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	1 161 536 $	413 469 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	—	62 137
	1 161 536	475 606
Dette à long terme (note 6)	2 400 000	4 800 000
Contribution de base (note 7)	1 555 175	4 526 534
	5 116 711	9 802 140
SURPLUS CUMULÉ	18 436 211	6 896 871
	23 552 922 $	16 699 011 $

Éventualité (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Yvan Turcotte

Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie

Au 31 mars 2007

	2007	2006
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	11 539 340 $	10 369 739 $
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Revenus des placements à recevoir	(45 945)	(28 957)
Débiteurs	(83 849)	(495 650)
Contributions complémentaires à recevoir	—	2 500
Réclamations et frais à payer	748 067	(688 554)
Intérêts courus sur la dette à long terme	(62 137)	(546 493)
Contributions de base à rembourser	—	(12 250)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(864 870)	(319 675)
	(308 734)	(2 089 079)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	11 230 606	8 280 660
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition des dépôts à terme	—	1 700 000
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 610 000)	(10 000 000)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	8 480 529	9 220 689
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(8 480 529)	(8 220 688)
Diminution des contributions de base remboursées d'avance	196 500	3 250
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(6 413 500)	(7 296 749)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(2 400 000)	(1 200 000)
Remboursement des contributions de base	(2 971 359)	(306 872)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(5 371 359)	(1 506 872)
DIMINUTION DE L'ENCAISSE	(554 253)	(522 961)
ENCAISSE AU DÉBUT	1 350 859	1 873 820
ENCAISSE À LA FIN	796 606 $	1 350 859 $
Intérêts versés au cours de l'exercice	302 762 $	795 813 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2007

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10, r.1). Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ce fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus de contribuer au Fonds, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages.

Les sommes requises pour le fonctionnement de ce fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages détaillants, comme spécifié à l'article 39 du règlement, et en second lieu, des agents de voyages grossistes, comme indiqué à l'article 41 du règlement.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatations des produits

Les contributions des clients des agents de voyages et des grossistes sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues, ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de perte sont fournies pour chaque réclamation. Une provision est alors établie. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement et tout redressement qui en résulte est inclus dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Frais d'administration

Les frais d'administration comprennent entre autres les frais relatifs aux opérations de placement, de perception et de déboursement ainsi que de comptabilisation des transactions. De plus, une partie des salaires assumés par le gouvernement est imputée au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

3. Contributions annulées

Les contributions annulées représentent les contributions de base qui n'ont jamais été réclamées dans les délais prescrits par les agents de voyages ayant cessé leurs activités et celles dont les réclamations des consommateurs ont excédé cette contribution.

4. Débiteurs

	2007	2006
Administrateurs provisoires	164 219 $	351 513 $
Agences de voyages	2 780 460 $	2 509 317 $
	2 944 679 $	2 860 830 $

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2007	2006
Nombre d'unités	20 043	11 489
Coût d'acquisition des unités	19 385 988 $	10 905 459 $
Juste valeur des unités	20 543 947 $	11 326 365 $
Juste valeur par unité	1 025 $	986 $

6. Dette à long terme

	2007	2006
Avance du gouvernement du Québec, portant intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada, sans modalité de remboursement, échéant en mars 2009	2 400 000 $	4 800 000 $

7. Contributions de base

	2007	2006
Détaillants	50 175 $	2 894 034 $
Grossistes	1 505 000	1 632 500
	1 555 175 $	4 526 534 $

8. Instruments financiers

Juste valeur

L'actif et le passif à court terme sont des instruments financiers dont la juste valeur se rapproche de la valeur comptable en raison de leur échéance à court terme. La juste valeur de la dette à long terme est équivalente à sa valeur comptable, compte tenu de l'absence de modalités de remboursement.

9. Opérations entre apparentés

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et toutes les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. La plupart de ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Éventualité

Un recours collectif avait été déposé en Cour supérieure le 9 octobre 2002 contre un détaillant et un grossiste. Le 12 juin 2006, un jugement de la Cour supérieure a été rendu ordonnant à la défenderesse (le fonds) de verser à la demanderesse un montant de 2,4 millions de dollars. Le montant comprend des indemnités pour des dommages moraux et matériels. En vertu des Règlements sur les agents de voyages entrés en vigueur le 11 novembre 2004, les dommages moraux n'ont pas à être assumés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Les dommages matériels représentent quant à eux un montant de l'ordre de 185 000 $. Une provision du même montant a été comptabilisée et est inscrite aux résultats pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, à titre de réclamations et frais en fiducie.

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages

Pour l'année financière terminée le 31 mars 2007

Cette annexe présente les états financiers vérifiés des cautionnements individuels des agents de voyages pour l'exercice du 1er avril 2006 au 31 mars 2007. Les cautionnements permettent l'indemnisation des voyageurs lors de la cessation de l'exploitation d'une agence de voyages. Les états financiers de l'année financière se terminant le 31 mars 2007 ont été vérifiés par le Vérificateur général du Québec. Ceux de l'année financière se terminant le 31 mars 2008 le seront au cours de la prochaine année, ce qui explique qu'ils ne sont pas présentés dans ce rapport annuel.

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La direction reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Québec, le 29 juin 2007

Le président de l'Office de la protection du consommateur au 29 juin 2007,

Yvan Turcotte

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié le bilan des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2007, l'état des résultats et surplus cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au président de l'Office de la protection du consommateur. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2007, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 29 juin 2007

Résultats et surplus cumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006
Revenus de placements et bénéfice de l'exercice	158 505 $	99 276 $
Remise au Fonds consolidé du revenu	(24 097)	—
SURPLUS (DÉFICIT) CUMULÉ AU DÉBUT	24 097	(75 179)
SURPLUS CUMULÉ À LA FIN	158 505 $	24 097 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

Au 31 mars 2007

	2007	2006
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	157 584 $	293 467 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec – au coût	122 750	137 930
Revenus des placements à recevoir	32 910	26 774
Dépôts à terme à des taux variant de 2,25 % à 4,06 %	2 020 500	2 000 000
Débiteurs	5 700	3 000
Obligations reçues en dépôt (note 3) (juste valeur : 2007 : 443 266 $; 2006 : 257 021 $)	452 000	256 605
	2 791 444	2 717 776
Obligations reçues en dépôt (note 3) (juste valeur : 2007 : 593 330 $; 2006 : 849 813 $)	605 418	869 482
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 4)	954 383	954 383
	4 351 245 $	4 541 641 $
PASSIF		
À court terme		
Créditeur - Frais de gestion	5 150 $	—
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 5)	4 187 590	4 517 544
SURPLUS CUMULÉ	158 505	24 097
	4 351 245 $	4 541 641 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Yvan Turcotte
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie de l'exercice

Au 31 mars 2007

	2007	2006
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice de l'exercice	158 505 $	99 276 $
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Revenus des placements à recevoir	(6 136)	(19 661)
Débiteurs	(2 700)	(3 000)
Compte créditeur - frais de gestion	5 150	—
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(94 820)	(67 988)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à terme	(20 500)	—
	(119 006)	(90 649)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	39 499	8 627
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition des dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	110 000	—
Acquisition de dépôts à terme	—	(2 000 000)
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'investissement	110 000	(2 000 000)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation des cautionnements individuels (note 5)	(261 285)	464 966
Versement au Fonds consolidé du revenu	(24 097)	—
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	(285 382)	464 966
DIMINUTION DE L'ENCAISSE	(135 883)	(1 526 407)
ENCAISSE AU DÉBUT	293 467	1 819 874
ENCAISSE À LA FIN.	157 584 $	293 467 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2007

1. Composition et modalités d'opération

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (L.R.Q., chapitre A-10) et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur. Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

Les revenus des placements provenant des espèces déposées à titre de cautionnements individuels sont versés au Fonds consolidé du revenu. Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Obligations reçues en dépôt
Les obligations reçues en dépôt à titre de cautionnements individuels sont présentées à leur valeur nominale.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec
Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

3. Obligations reçues en dépôt

Les acquisitions de l'exercice terminé le 31 mars 2007 sont de 202 936 $ (311 100 $ en 2006) et les aliénations sont de 271 605 $ (51 623 $ en 2006).

4. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2007	2006
Nombre d'unités	978	978
Coût d'acquisition des unités	954 383 $	954 383 $
Juste valeur des unités	1 125 100 $	1 100 002 $
Juste valeur par unité	1 150 $	1 125 $

5. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2007	2006
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	4 517 544 $	3 793 101 $
Dépôts de cautionnements	526 144	990 288
	5 043 688	4 783 389
Réclamations et frais de fiducie	(31 432)	(6 205)
Remises de cautionnements	(674 666)	(179 640)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(170 000)	(230 000)
	(876 098)	(415 845)
Solde à la fin	4 167 590	4 367 544
Cautionnements perçus d'avance*	20 000	150 000
	4 187 590 $	4 517 544 $

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 329 954 $ (724 443 $ en 2006) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la variation nette représente 68 669 $ au 31 mars 2007 (259 477 $ en 2006).

* Les cautionnements perçus d'avance concernent les cautionnements en argent reçus pour des permis qui ne sont pas en vigueur en fin d'exercice.

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont estimés à 36 528 001 $ au 31 mars 2007 (35 699 000 $ au 31 mars 2006) dont 31 218 000 $ ayant un permis valide au 31 mars 2007 (30 739 000 $ au 31 mars 2006). Cette estimation inclut les polices de garantie des agences ayant cessé leurs opérations depuis moins de deux ans et contre lesquelles des réclamations peuvent encore être effectuées.

6. Instruments financiers

L'actif et le passif à court terme sont des instruments financiers dont la juste valeur se rapproche de la valeur comptable en raison de leur échéance à court terme.

7. Opérations entre apparentés

En plus des opérations avec le Fonds consolidé du revenu déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et toutes les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La direction n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de leurs activités et aux conditions commerciales habituelles. La plupart de ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

www.opc.gouv.qc.ca

Bureaux administratifs

Québec
418 643-1484

400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Montréal
514 253-6556

5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A
Montréal (Québec) H1T 3X2

Bureaux régionaux

Abitibi-Témiscamingue
1 866 640-3062

255, avenue Principale, rez-de-chaussée 05
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

Bas-Saint-Laurent
1 888 672-2556

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

Capitale-Nationale – Chaudières-Appalaches
418 643-1484 ou 1 888 672-2556

400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Côte-Nord
1 888 672-2556

456, rue Arnaud, bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

Estrie
819 820-3694 ou 1 888 672-2556

200, rue Belvédère Nord, bureau 3.02
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine
1 888 672-2556

96, montée de Sandy Beach, bureau 1.02
Gaspé (Québec) G4X 2W4

Laurentides – Lanaudière
450 569-7585 ou 1 888 672-2556

500, boulevard des Laurentides, bureau 1503-B
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

Centre-du-Québec – Mauricie
819 371-6400 ou 1 888 672-2556

100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 11
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montréal – Laval – Montérégie
514 253-6556 ou 1 888 672-2556

5199, rue Sherbrooke Est, bureau 3671, aile A
Montréal (Québec) H1T 3X2

Outaouais
819 772-3016 ou 1 888 672-2556

170, rue Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay – Lac-Saint-Jean
418 695-8427 ou 1 888 672-2556

3950, boulevard Harvey, bureau 2.12
Saguenay (Québec) G7X 8L6